



ГОСУДАРСТВЕННАЯ  
РЕГИСТРАЦИЯ

№ 114

от 01.04.2024

Управление государственного заказа Ненецкого автономного округа

**ПРИКАЗ**

от 29 марта 2024 г. № 3

г. Нарьян-Мар

**Об утверждении Порядка регулярного сбора и анализа  
обратной связи от внешних и внутренних клиентов  
Управления государственного заказа  
Ненецкого автономного округа**

Руководствуясь Положением об Управлении государственного заказа Ненецкого автономного округа, утвержденным постановлением Администрации Ненецкого автономного округа от 17.02.2006 № 29-п, Планом мероприятий («Дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности, утвержденным распоряжением Управления государственного заказа Ненецкого автономного округа от 06.10.2023 № 1220, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов Управления государственного заказа Ненецкого автономного округа согласно Приложению.

2. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Исполняющий обязанности  
начальника Управления  
государственного заказа  
Ненецкого автономного округа



Д.В. Дубинин

Приложение к приказу  
Управления государственного  
заказа Ненецкого автономного  
округа от 29.03.2024 № 3  
«Об утверждении Порядка  
регулярного сбора и анализа  
обратной связи от внешних  
и внутренних клиентов  
Управления государственного  
заказа Ненецкого автономного  
округа»

**Порядок  
проведения регулярного сбора и анализа обратной связи  
от внешних и внутренних клиентов  
Управления государственного заказа  
Ненецкого автономного округа**

**Раздел I  
Общие положения**

1. Настоящий Порядок разработан с целью организации получения обратной связи от внешних и внутренних клиентов об уровне удовлетворенности осуществления функций, рассмотрения обращений, доступа к информации о деятельности Управления государственного заказа Ненецкого автономного округа (далее – Порядок). Ответственное подразделение за осуществление сбора и анализа – отдел по регулированию контрактной системы.

2. В настоящем Порядке используются следующие понятия:

1) «боль» клиента - проблемы, которые клиент испытал при взаимодействии с Управлением государственного заказа Ненецкого автономного округа (далее – Управление), а также потребности клиента, которые Управление может решить, изменив некоторые процессы своей деятельности;

2) внешний клиент - физические лица (граждане Российской Федерации, лица без гражданства, иностранные граждане, физические лица, не являющиеся индивидуальными предпринимателями и применяющие специальный налоговый режим «налог на профессиональный доход», индивидуальные предприниматели, объединения граждан, не зарегистрированные в качестве юридических лиц), юридические лица, органы публичной власти, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с Управлением с целью удовлетворения своих потребностей;

3) внутренний клиент - государственный гражданский служащий (работник) Управления;

4) индекс удовлетворенности внешних клиентов (CSI) - показатель, который оценивает удовлетворенность внешних клиентов Управления оказанной функцией и их востребованность у внешних клиентов;

5) «карта болей» клиента - описание препятствий, рисков, нежелательных для клиента результатов, при возникновении которых он испытывает состояние дискомфорта в связи с неудовлетворенной потребностью;

6) клиент - внутренний клиент и внешний клиент;

7) онлайн-опрос - метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети Интернет, с целью обеспечения коммуникации;

8) офлайн-опрос - метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами, с целью обеспечения получения обратной связи;

9) офлайн-точка - физическое пространство, где клиенты могут взаимодействовать с Управлением.

10) процесс - повторяемая совокупность логически взаимосвязанных действий и процедур, направленных на осуществление функций;

11) реинжиниринг - деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование или перепроектирование функций в целях оптимизации деятельности Управления для обеспечения соответствия осуществляемых функций требованиям стандартов клиентоцентричности;

12) репрезентативное исследование - исследование, проводимое среди респондентов, представляющих все подгруппы клиентов, важные для исследования;

13) функция - определенный постоянный (регулярный) вид, направление деятельности по реализации полномочий Управления, осуществляемое без запроса клиента, характеризующееся определенным конечным результатом;

14) точки взаимодействия - официальные сайты (порталы), мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, чат-боты, голосовые помощники, места приема клиентов в Управлении;

15) цифровые точки - точки, в которых клиенты могут взаимодействовать с Управлением на цифровой платформе посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3. Основными задачами сбора и анализа обратной связи от клиентов являются:

1) получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с Управлением;

2) определение уровня удовлетворенности клиентов процессом взаимодействия с Управлением при осуществлении функций, рассмотрении обращений и других взаимодействиях;

3) анализ качества осуществления функций, ответов на обращения, доступа к информации о деятельности Управления;

4) выявление проблем, «болей» клиента при взаимодействии клиентов с Управлением, разработка мер по их устранению, повышению удовлетворенности клиентов;

5) определение необходимости проектирования и реинжиниринга процессов при осуществлении функций, предоставлении ответов на обращения, доступа к информации о деятельности Управления;

б) выявление направлений развития отдельных аспектов деятельности Управления, а также удачных решений в деятельности Управления с целью тиражирования лучших практик на другие аспекты деятельности;

7) оперативное реагирование на «боли» клиентов.

4. Принципы сбора обратной связи от клиентов:

1) сбор обратной связи от клиентов должен осуществляться во всех точках взаимодействия с клиентом (цифровых точках и офлайн-точках);

2) сбор обратной связи от клиентов должен охватывать все виды взаимодействия Управления с клиентом;

3) вся информация, полученная в результате сбора обратной связи от клиентов, подлежит анализу;

4) сбор данных при проведении репрезентативных исследований должен быть анонимным.

## Раздел II

### Система сбора и анализа обратной связи от клиентов

5. Система сбора и анализа обратной связи от клиентов (далее - система обратной связи) направлена на оценку качества взаимодействия клиентов с Управлением через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от клиентов.

6. Учет сбора и анализа обратной связи от клиентов формируется по форме согласно Приложению № 1 к настоящему Порядку с учетом сформированного Управлением перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентом.

7. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности Управления:

1) для внешнего клиента в разрезе следующих направлений деятельности, процессов (групп процессов), осуществляемых в Управлении:

а) выполнение функций;

б) профилактика нарушений обязательных требований;

в) рассмотрение обращений и запросов;

г) обеспечение доступа к информации о деятельности Управления;

д) иных направлений деятельности.

2) для внутреннего клиента в разрезе организации отношений с внутренним клиентом в рамках ведомственного и межведомственного взаимодействия по вопросам оценки уровня удовлетворенности:

а) регламентацией служебной (профессиональной) деятельности;

б) взаимодействием с другими структурными подразделениями Управления;

в) возможностями профессионального развития;

г) возможностями должностного роста;

д) взаимоотношениями между коллегами в коллективе;

ж) элементами служебной (профессиональной) деятельности;

з) процессами нормотворчества.

8. Источниками обратной связи от внешних клиентов являются:

1) данные информационных систем, интегрирующих информацию от внешних клиентов об Управлении (интернет-ресурс «Платформа обратной связи», официальный сайт и иные онлайн-ресурсы Управления);

2) обращения и жалобы, поступившие в Управление по почтовому адресу, адресу электронной почты, по телефону;

3) обращения в Управление на личном приеме;

4) обращения, поступающие через официальные социальные сети, принадлежащие Управлению;

5) данные, полученные посредством участия внешних клиентов в опросах, включая опросы с персонализированной рассылкой;

6) данные, полученные в результате участия внешних клиентов в специальных мероприятиях, предназначенных для сбора мнений по вопросам функционирования Управления, организованных Управлением (социологические исследования, контент-анализ средств массовой информации и социальных сетей и другие);

7) другие возможные источники получения обратной связи, организованные Управлением.

9. Источниками обратной связи от внутренних клиентов являются:

1) результаты опросов внутренних клиентов, распространяемых через внутренние информационные ресурсы Управление и иные онлайн-ресурсы, принадлежащие Управлению;

2) личное обращение к руководителю, заместителю руководителя, начальникам структурных подразделений Управления.

### Раздел III

#### Методы сбора обратной связи от клиентов

10. Управление организует получение обратной связи от клиента посредством использования различных методов и инструментов, которые включают в себя:

1) для внешнего клиента:

а) онлайн-опросы, распространяемые с помощью ссылок на формы обратной связи в соответствии с перечнем примерных вопросов оценки удовлетворенности внешних клиентов функцией, доступом к информации о деятельности Управления, при рассмотрении обращений или иными видами взаимодействия внешнего клиента с Управлением в соответствии с Приложением № 2 к настоящему Порядку;

б) социологические исследования, инициированные Управлением;

в) получение мнений при ведении активной дискуссии в форме форума, прямой линии;

г) предоставление клиенту при завершении взаимодействия в офлайн-точках ссылки на опрос, включая возможность заполнения анкеты на бумажном носителе;

д) анализ обращений клиентов;

е) другие дополнительные способы получения обратной связи, полученные из источников обратной связи, указанных в пункте 8 настоящего Порядка.

2) для внутренних клиентов:

а) опросы, распространяемые с помощью ссылок на формы обратной связи в соответствии с перечнем примерных вопросов для определения оценки удовлетворенности внутренних клиентов в соответствии с Приложением № 3 к настоящему Порядку;

б) анализ обращений внутренних клиентов, полученных из источников обратной связи, указанных в пункте 9 настоящего Порядка.

11. При оценке функций рекомендуется проводить сбор обратной связи как от внешнего, так и от внутреннего клиента.

12. Состав вопросов, содержащихся в Приложениях № 2, № 3 к настоящему Порядку, перечень возможных ответов на указанные вопросы могут быть скорректированы в зависимости от состава полномочий и специфики предоставления каждой отдельной функции, сервисов.

#### Раздел IV

#### Анализ обратной связи от клиентов

13. Анализ обратной связи от клиентов проводится с целью выявления:

1) у внешнего клиента общего уровня удовлетворенности функцией, иным видом взаимодействия, а также отдельными параметрами такого взаимодействия (понятностью и удобством подачи заявления, возможностью записи на прием, оперативностью получения результата и другими);

2) у внутреннего клиента отношения к взаимодействию как внутри Управления, так и в рамках межведомственного взаимодействия в процессе профессиональной деятельности.

14. Анализ поступивших обращений клиентов проводится по объективным метрикам:

1) количество обращений, поступивших по всем обозначенным каналам связи с указанием доли в процентном соотношении по различным каналам;

2) основные причины обращений;

3) количество обращений по тематике (в соответствии с разработанным классификатором);

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

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

6) количество и доля неудовлетворенных жалоб (количество жалоб с отрицательным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за исследуемый период жалоб).

15. Результатами оценки удовлетворенности являются расчет индекса удовлетворенности внешних клиентов (CSI) функцией, доступом к информации о деятельности Управления, рассмотрением обращений или иными видами взаимодействия внешнего клиента с Управлением.

Для проведения опроса с целью расчета индекса удовлетворенности внешних клиентов (CSI) используется шаблон, состоящий из двух частей. В первой части внешние клиенты оценивают различные критерии функции, сервиса, доступа к информации о деятельности Управления, рассмотрения обращения или иные виды взаимодействия внешнего клиента с Управлением по шкале от 1 (очень плохо) до 10 (идеально). Во второй части внешние клиенты указывают важность каждого аспекта по шкале от 1 (не важно) до 10 (максимально важно), где оценки от 1 до 7 свидетельствуют о том, что внешний клиент не удовлетворен или данный

критерий не важен для него, оценки от 8 до 10 свидетельствуют о том, что внешний клиент удовлетворен или данный критерий важен для него.

Для расчета индекса удовлетворенности внешних клиентов (CSI) используется следующая формула:

$$\text{CSI} = \text{важность} \times \text{оценка} \times 100\%.$$

При анализе нескольких анкет баллы «важности» и «оценки» для каждого аспекта усредняются. Для получения общего индекса удовлетворенности внешних клиентов (CSI) результаты усредняются по всем аспектам.

16. В результате анализа обратной связи от клиентов формируется «карта болей» клиента в разрезе процесса (группы процессов) Управления. Все выявленные «боли» клиента подлежат включению «в карту болей» в соответствии с Приложением № 4 к настоящему Порядку.

17. В «карте болей» отражаются:

- 1) выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов;
- 2) мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов, и сроки реализации указанных мероприятий.

18. По результату анализа обратной связи от клиентов устанавливаются критерии приоритетности выявленных проблем и потребностей клиентов для определения сроков реализации мероприятий, необходимых к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов. Максимальным приоритетом обладают наиболее распространенные «боли» клиента, а также «боли» клиента, связанные с другими процессами Управления.

19. Перед проведением опроса клиент должен быть информирован о том, что полученная от него обратная связь будет использована для проведения анализа качества предоставления функции, сервиса.

20. Результаты анализа собранной обратной связи от клиентов учитываются при проектировании и реинжиниринге функций, сервисов, доступа к информации о деятельности Управления, рассмотрения обращений или иных видов взаимодействия клиента с Управлением в целях повышения качества клиентского опыта для:

- 1) создания или доработки процессов осуществления функций;
- 2) создания или доработки подсистем, компонентов официального сайта;
- 3) подготовки предложений об изменении нормативно-правового регулирования порядка исполнения функций;
- 4) принятия и изменения ведомственных актов Управления.

## Раздел V

### **Периодичность сбора и анализа обратной связи от клиентов**

21. Онлайн-опросы и офлайн - опросы внешних клиентов проводятся не реже двух раз в год, для внутренних клиентов не реже одного раза в год. Период проведения онлайн-опроса внешних клиентов составляет 10 рабочих дней, внутренних клиентов - 5 рабочих дней.

22. Размещению на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети Интернет подлежат:

- 1) электронная форма учета сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов - до 4 мая;
- 2) результаты сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов - по истечении 15 рабочих дней после завершения опроса.



Приложение № 1 к Порядку проведения регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов Управления государственного заказа Ненецкого автономного округа

**ФОРМА**  
**учета сбора и анализа обратной связи от клиентов**

№	Объект сбора и анализа	Наименование функции, сервиса	Ответственный за сбор и анализ обратной связи	Метод сбора и анализа обратной связи	Источник обратной связи	Критерии исследования	Периодичность сбора обратной связи
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение № 2 к Порядку проведения регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов Управления государственного заказа Ненецкого автономного округа

**Перечень вопросов  
для определения индекса удовлетворенности  
внешних клиентов функцией, сервисом, доступом к информации  
о деятельности Управления при рассмотрении обращений или иными  
видами взаимодействия внешнего клиента с Управлением(CSI)**

	Критерии	Оценка (баллы 1 - 10)	Важность данного критерия для вас (баллы 1 - 10)	Результат (CSI > 71 высокий уровень, CSI < 70 низкий уровень)
1	2	3	4	5
1.	Достаточность информации о функции			
2.	Оптимальность количества необходимых к представлению документов			
3.	Простота получения функции			
4.	Скорость получения результата функции			
5.	Работа специалистов			
6.	Удовлетворенность взаимодействия с Управлением			
7.	Удовлетворены ли Вы формой подачи обращения в Управление			
8.	Насколько было легко подать обращение (запрос)			
9.	Насколько Вы удовлетворены качеством ответа на обращение (запрос)			
10.	Простота и открытость коммуникации в процессе получения функции, ответа на обращение			
11.	Как часто Вы пользуетесь официальным сайтом Управления			
12.	Насколько было легко найти необходимую			

	информацию на официальном сайте Управления			
13.	Насколько было легко найти необходимую информацию на следующих ресурсах Управления: телеграмм-канал; страница в социальной сети "ВКонтакте"; официальный сайт.			

Приложение № 3 к Порядку проведения регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов Управления государственного заказа Ненецкого автономного округа

**Перечень вопросов  
для определения оценки удовлетворенности  
внутренних клиентов**

Оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности Управления.

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в Управлении? (Один ответ)

- 1) скорее удовлетворен;
- 2) скорее не удовлетворен;
- 3) затрудняюсь ответить.

2. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по следующим вопросам? (Один ответ по каждой строке)

	Постоянно, каждый рабочий день	Несколько раз в неделю	Несколько раз в месяц	Несколько раз в год	Не занимаюсь этим
2.1. Подготовка ответов на обращения, запросы					
2.2. Нормативно-правовая деятельность в Управлении					
2.3. Консультирование по вопросам взаимодействия с Управлением					

3. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках своей профессиональной деятельности в Управлении? (Ответ по каждой строке относительно каждого вида деятельности, которым занимаетесь) (открытый

вопрос)

	Проблемы (укажите)	Не занимаюсь этим
3.1. Подготовка ответов на обращения, запросы		
3.2. Нормативно-правовая деятельность в Управлении		
3.3. Консультирование по вопросам взаимодействия с Управлением		

4. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с другими исполнительными органами власти? (Один ответ по каждой строке)

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не взаимодействую с другими государственными органами и организациями
4.1. Качество представляемой информации				
4.2. Соблюдение сроков представления информации				
4.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)				
4.4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)				
4.5. Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией				

5. Что Вас не устраивает во взаимодействии с другими исполнительными органами области, государственными органами и организациями? (Открытый вопрос). На вопрос отвечают респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» и «Полностью не удовлетворен» в вопросе № 4

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
5.1. Качество представляемой информации		
5.2. Соблюдение сроков представления информации		
5.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)		
5.4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)		
5.5. Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией		

6. Насколько Вы удовлетворены взаимоотношениями между коллегами в коллективе? (Один ответ)

	Скорее удовлетв орен	Скорее не удовлетв орен	Затрудняюсь ответить
6.1. В подразделении, в котором Вы замещаете должность			
6.2. В Управлении в целом			

7. Насколько Вы удовлетворены возможностями профессионального развития (тренинги, семинары, обучающие курсы, повышение квалификации и т.п.)? (Один ответ)

- 1) скорее удовлетворен;
- 2) скорее не удовлетворен;
- 3) затрудняюсь ответить.

8. Насколько Вы удовлетворены возможностями должностного роста? (Один ответ)

- 1) скорее удовлетворен;
- 2) скорее не удовлетворен;

3) затрудняюсь ответить.

9. Насколько Вы удовлетворены системой адаптации новых сотрудников Управления? (Один ответ)

- 1) скорее удовлетворен;
- 2) скорее не удовлетворен;
- 3) затрудняюсь ответить;
- 4) система адаптации отсутствует (переход к вопросу № 10).

10. Какие меры по адаптации новых сотрудников, используемые в Управлении, Вы можете выделить? (Любое число ответов)

- 1) общее информирование, инструктаж о деятельности и культуре взаимоотношений в коллективе;
- 2) знакомство с трудовым распорядком, нормативными материалами;
- 3) подключение нового сотрудника к корпоративным мессенджерам, корпоративным порталам и т.п.;
- 4) участие в корпоративных мероприятиях;
- 5) проведение внутреннего обучения, тренингов;
- 6) организация наставничества;
- 7) регулярный мониторинг адаптации в первые месяцы (квартал) работы нового сотрудника;
- 8) другое (укажите);
- 9) нет информации о мероприятиях по адаптации;
- 10) никаких мероприятий не проводится;
- 11) затрудняюсь ответить.

11. Насколько Вы удовлетворены организацией процесса по нормотворчеству в Управлении? (Один ответ по каждой строке)

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Не участвую в данном процессе
11.1. Подготовка проекта					
11.2. Согласование проекта					
11.3. Утверждение проекта					
11.4. Опубликование					

правового акта					
----------------	--	--	--	--	--

12. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках процесса нормотворчества? (Ответ по каждой строке относительно каждого этапа; открытый вопрос)

	Проблема (укажите)	Проблем не было
12.1. Подготовка проекта		
12.2. Согласование проекта		
12.3. Утверждение проекта		
12.4. Опубликование правового акта		

13. Насколько Вы удовлетворены регламентацией своей профессиональной деятельности по вопросам подготовки, согласования и утверждения нормативных правовых актов? (Один ответ по каждой строке)

	Полностью удовлетвор ен	Скорее удовлетв орен	Скорее не удовлетв орен	Полностью не удовлетвор ен	Затрудняюсь ответить
13.1. Понятность инструкций и методических материалов					
13.2. Удобство использования инструкций и методических материалов					

14. Насколько Вы удовлетворены автоматизацией своей профессиональной деятельности по вопросам подготовки, согласования, утверждения и опубликования нормативных правовых актов? (Один ответ по каждой строке)

	Полностью удовлетвор ен	Скорее удовлетв орен	Скорее не удовлетв орен	Полностью не удовлетвор	Затрудняюсь ответить



				ен	
14.1. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений					
14.2. Доступ к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)					
14.3. Доступ к данным иных исполнительных органов власти					

15. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с другими исполнительными органами власти, государственными органами и организациями при согласовании проектов нормативных правовых актов? (Один ответ по каждой строке)

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
15.1. Качество представляемой информации			
15.2. Соблюдение сроков представления информации			
15.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)			
15.4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)			
15.5. Коммуникация с сотрудниками других исполнительных органов власти и организаций в процессе обмена			

информацией			
-------------	--	--	--

16. Насколько Вы удовлетворены своим трудом? (Один ответ по каждой строке)

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
16.1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)			
16.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)			
16.3. Результатом			
16.4. Престижностью			
16.5. Общественным одобрением			

17. Что для Вас является наиболее значимым в оценке Вашей профессиональной деятельности? (Один ответ)

- 1) отсутствие замечаний со стороны руководства;
- 2) признание результатов со стороны руководства;
- 3) мнение руководства;
- 4) мнение коллег;
- 5) самооценка;
- 6) материальное стимулирование;
- 7) не интересует, не является значимым;
- 8) затрудняюсь ответить.

18. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым работать в Управлении? Дайте оценку, пожалуйста, по 10-балльной шкале, где 1 - очень маловероятно, 10 - с большой вероятностью. (Один ответ)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

Приложение № 4 к Порядку  
проведения регулярного сбора  
и анализа обратной связи  
от внешних и внутренних  
клиентов Управления  
государственного заказа  
Ненецкого автономного округа

**Форма «карты болей»**

№	Наименование процесса	Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы	Приоритетность решения проблемы/удовлетворения потребности	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации
1	2	3	4	5	6	7	8