



МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

Министерство социальной защиты
(наименование исполнительного органа)
населения Владимирской области

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО В РЕЕСТРЕ
« 16 » сентября 20 25 г.

Номер государственной регистрации

№ МЮ42025-001

16.09.2025

№ 1-н

*Об утверждении Порядка сбора и анализа
обратной связи от внешних клиентов в
Министерстве социальной защиты
населения Владимирской области*

В соответствии с Типовым планом мероприятий («Дорожной картой») Министерства социальной защиты населения по внедрению Стандартов клиентоцентричности во Владимирской области, утвержденным приказом Министерства социальной защиты населения Владимирской области от 11.09.2023 № 370 «О назначении ответственных за внедрение клиентоцентричности», Планом мероприятий («дорожной картой») по оптимизации государственных услуг (сервисов) Министерства социальной защиты населения Владимирской области в 2024 г. п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок сбора и анализа обратной связи от внешних клиентов в Министерстве социальной защиты населения Владимирской области согласно приложению.

2. Приказ от 03.12.2024 № 28-н «Об утверждении Порядка сбора и анализа обратной связи от внешних клиентов в Министерстве социальной защиты населения Владимирской области» признать утратившим силу.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителей Министра по курируемому направлению деятельности.

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

Министр



Л.Е. Кукушкина

**Порядок
сбора и анализа обратной связи от внешних
клиентов в Министерстве социальной
защиты населения Владимирской области**

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Порядок определяет механизм сбора и анализа обратной связи от внешних клиентов в Министерстве социальной защиты населения Владимирской области (далее - Министерство) об уровне удовлетворенности процессом предоставления (исполнения) государственных услуг (функций), использования сервисов для получения государственных услуг, мер социальной поддержки.

2. В настоящем Порядке используются следующие основные понятия:

1) государственная услуга - деятельность, связанная с оказанием государственных услуг в значении Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» либо иных работ и услуг, предоставляемых государственными учреждениями, подведомственными Министерству;

2) государственная функция - деятельность, обеспечивающая исполнение полномочий Министерства, предусмотренных правовыми актами Российской Федерации и Владимирской области;

3) внешний клиент - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с Министерством, подведомственными ему учреждениями;

4) онлайн-опрос - метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с целью обеспечения получения обратной связи (мобильное приложение, официальный сайт, социальная сеть, мессенджер, консультационная линия). ;

5) офлайн-опрос - метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с внешними клиентами, с целью обеспечения получения обратной связи (личный прием, в местах длительного пребывания клиентов, направление писем на бумажных носителях и т.д.);

6) сервис - цифровой информационный ресурс, используемый при предоставлении (исполнении) государственной услуги (функции), оказании мер социальной поддержки;

7) система сбора и анализа внешней обратной связи - система, позволяющая выявить отношение внешних клиентов к предоставлению (исполнению) государственных услуг (функций), мер социальной поддержки, в том числе с использованием цифровых сервисов.

ОРГАНИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ СБОРА И АНАЛИЗА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

3. Для организации системы сбора и анализа обратной связи осуществляются следующие мероприятия:

1) принятие решения о создании системы сбора и анализа обратной связи для внешнего клиента;

2) определение объектов сбора и анализа обратной связи для внешнего клиента;

3) назначение ответственного (ответственных) за сбор и анализ обратной связи по каждому объекту сбора обратной связи;

4) определение для каждого объекта сбора и анализа обратной связи инструмента для сбора обратной связи, периодичности и (или) условий сбора обратной связи для каждого канала сбора, метода сбора и категории респондентов;

5) определение для каждого объекта сбора и анализа обратной связи или их группы порядка анализа обратной связи.

4. На основе полученных в результате сбора обратной связи данных проводится анализ результатов с представлением итогов в виде информационной справки в адрес Министра социальной защиты населения Владимирской области (далее - Министр) и (или) заместителя Министра по курируемому направлению деятельности, в том числе для принятия управленческих решений на основании данного анализа.

5. В отдельных случаях при выявлении значительного числа негативной обратной связи и высокого уровня неудовлетворенности ответственный за сбор и анализ обратной связи по конкретному объекту сбора и анализа обратной связи инициирует проведение дополнительного ежеквартального сбора обратной связи.

СИСТЕМА СБОРА И АНАЛИЗА ВНЕШНЕЙ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

6. Система сбора и анализа внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим в Министерстве механизмам предоставления (исполнения) государственных услуг (функций), мер социальной поддержки, использования сервисов в целях повышения уровня клиентоцентричности.

7. Система сбора и анализа внешней обратной связи служит для выявления отношения внешних клиентов к деятельности Министерства в

разрезах следующих направлений деятельности, процессов (групп процессов), осуществляемых в Министерстве (далее - объекты сбора и анализа обратной связи):

- 1) предоставление (исполнение) государственных услуг (функций);
- 2) предоставление мер социальной поддержки;
- 3) рассмотрение обращений (запросов);
- 4) обеспечение доступа к информации о деятельности Министерства.

8. Система сбора и анализа внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, взаимодействующих самостоятельно или через уполномоченного представителя с Министерством, подведомственными ему учреждениями, направленных в Министерство в устной и письменной форме посредством:

1) обращения через подраздел «Опросы» раздела «Обратная связь» официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://social.33.ru> (далее - официальный сайт Министерства);

2) направления обращения по адресу электронной почты Министерства dszn@avo.ru;

3) направления обращения по почтовому адресу: 600022, г.Владимир, пр-т Ленина, д.59;

4) прямого обращения в Министерство на личном приеме;

5) информационных систем, интегрирующих информацию от внешних клиентов о качестве государственных услуг (функций) и сервисов (подсистема «Платформа обратной связи» федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - платформа обратной связи), иных сервисов);

6) данных социологических исследований и опросов, в том числе посредством платформы обратной связи.

9. Исследования осуществляются путем проведения офлайн-опросов и онлайн-опросов, контент-анализа средств массовой информации и социальных сетей, качественного анализа обращений внешних клиентов.

10. Сбор обратной связи осуществляется на постоянной основе по всем каналам связи, в которых происходит взаимодействие с внешним клиентом:

1) официальный сайт, социальная сеть, консультационная линия;

2) личный прием в Министерстве, направление писем на бумажном носителе, места приема граждан, места длительного пребывания внешних клиентов.

ПРОВЕДЕНИЕ ОПРОСОВ

11. Опросы внешних клиентов проводятся с соблюдением анонимности.

12. Основным способом сбора обратной связи от внешних клиентов является подраздел «Опросы» раздела «Обратная связь» на официальном сайте

Министерства, посредством которого размещаются онлайн-опросы в следующих формах:

1) оценка уровня удовлетворенности внешним клиентом отдельным процессом в Министерстве (государственная услуга, мера социальной поддержки);

2) опрос внешних клиентов с целью изучение мнения по вопросам деятельности Министерства.

13. Размещение форм онлайн-опросов проводится на основании направленной в адрес информационно-компьютерного отдела Министерства заявки.

14. Опрос по оценке уровня удовлетворенности внешних клиентов проводится:

1) после получения результата государственной услуги или меры социальной поддержки в адрес заявителя направляется ссылка на форму опроса посредством электронной почты;

2) при посещении официального сайта Министерства посетителю предлагается самостоятельно выбрать государственную услугу (функцию) / меру социальной поддержки для проведения оценки.

15. При подготовке анкет (листов) для опросов может использоваться форма анкеты-опросника для проведения оценки удовлетворенности внешних клиентов, приведенная в приложении к настоящему Порядку, содержащая выстроенные в логической последовательности вопросы.

16. В зависимости от целей и методики проведения конкретного опроса ссылка на опрос может размещаться на официальном сайте Министерства, официальных страницах социальных сетей Министерства либо может проводиться адресная рассылка целевой аудитории.

17. Результаты опросов подлежат регулярному сбору и анализу. Полученные результаты могут освещаться на официальных страницах социальных сетей Министерства.

АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ

21. В целях анализа обращений внешних клиентов осуществляется ежеквартальный мониторинг обращений. На основании свода обращений внешних клиентов на ежеквартальной основе проводится анализ, итоги которого размещаются не позднее 45-го календарного дня после отчетного периода (квартал) на официальном сайте Министерства в подразделе «Аналитические материалы по итогам обращений в Министерство» подраздела «Опросы» раздела «Обратная связь».

22. Анализ проводится по объективным метрикам:

1) количество обращений и жалоб, поступивших по всем обозначенным средствам связи по различным каналам;

2) тематика вопросов, содержащихся в обращениях граждан (в соответствии с Тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан,

в том числе юридических лиц, Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (утвержден распоряжением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан от 30 ноября 2017 года № 104);

3) доля удовлетворенных жалоб (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы, доля от числа всех поступивших за квартал жалоб);

4) доля неудовлетворенных жалоб (количество жалоб с отрицательным результатом решения проблемы, доля от числа всех поступивших за квартал жалоб).

5) доля обращений перенаправленных по принадлежности.

23. На основе анализа обращений и жалоб формируется «карта болей», разрабатываются мероприятия по реинжинирингу, готовятся новые инструктивные материалы и разъяснения для заявителей.

В результате анализа обратной связи формируется «карта болей» клиента в разрезе каждого процесса, которые могут группироваться (по точке обращения, группе процесса: по государственным услугам, получаемым в электронном виде).

«Боль клиента» - это не только проблемы, которые клиент испытал при взаимодействии с Министерством и подведомственными учреждениями, но и те потребности клиента, которые Министерство и подведомственные организации могут решить, изменив некоторые процессы своей деятельности (например, создать дополнительный сервис, перевести услугу в режим проактивного предоставления).

Все выявленные «боли» подлежат включению «в карту болей».

В «карте болей» отражаются:

- выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов;
- мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов;
- срок реализации мероприятий.

24. Результаты анализа собранной обратной связи используются для проектирования и реинжиниринга государственных услуг и иных видов взаимодействия (процессов) в Министерстве и подведомственных учреждениях в целях повышения качества клиентского опыта.



**Форма анкеты-опросника
для проведения оценки удовлетворенности внешних клиентов**

ОЦЕНКА

удовлетворенности внешних клиентов качеством и доступностью
предоставления государственных услуг/мер социальной поддержки

1. Укажите наименование государственной услуги/меры социальной поддержки, которая Вам была предоставлена (выберите из списка).

2. Где Вы получили информацию о данной государственной услуге/мере социальной поддержки? (любое число ответов)

- ☐ На портале Госуслуги
- ☐ На официальном сайте Министерства
- ☐ При личном обращении в Министерство, учреждение, подведомственное Министерству
- ☐ В многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ)
- ☐ В средствах массовой информации (далее - СМИ)/социальных сетях
- ☐ От коллег/знакомых/работников

3. Насколько Вы были удовлетворены государственной услугой/мерой социальной поддержки, которая Вам была предоставлена? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где "1" означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка "5" означает, что Вы полностью удовлетворены (один ответ):

- ☐ 5 баллов
- ☐ 4 балла
- ☐ 3 балла
- ☐ 2 балла
- ☐ 1 балл

4. Каким образом Вы получили данную государственную услугу/меру социальной поддержки?

- При обращении посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (gosuslugi.ru) (далее - портал Госуслуги)
- При непосредственном обращении в учреждение социальной защиты населения (далее – Учреждение) -> ПЕРЕХОД К 6 ВОПРОСУ
- При личном обращении в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг -> ПЕРЕХОД К 6 ВОПРОСУ

5. Насколько Вы удовлетворены работой использованного сервиса? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где "1" означает, что Вы полностью недовольны, оценка "5" означает, что Вы полностью удовлетворены (один ответ):

- 5 баллов
- 4 балла
- 3 балла
- 2 балла
- 1 балл

6. Как была предоставлена государственная услуга/мера социальной поддержке? (один ответ)

- Услуга предложена Учреждением
- Я сам(-а) обратился(-ась) в Учреждение

7. Была ли предоставлена государственная услуга/мера социальной поддержки? (один ответ)

- Да, услуга предоставлена -> ПЕРЕХОД к ВОПРОСУ 9
- Нет, услуга не предоставлена

8. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полностью (достаточностью) информирования о порядке предоставления государственной услуги/меры социальной поддержки? (один ответ)

- Скорее удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

9. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами получения государственной услуги/меры социальной поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где "1" означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка "5" означает, что Вы полностью удовлетворены (один ответ по каждой строке относительно каждого параметра):

Понятность и удобство подачи заявления

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Информирование о статусе услуги

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Оперативность получения государственной услуги

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Возможность получения государственной услуги в электронном виде

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями Учреждения (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении государственной услуги/меры социальной поддержки)? (один ответ)

- ☐ Скорее удовлетворен(-а)
- ☐ Скорее не удовлетворен(-а)
- ☐ Затрудняюсь ответить
- ☐ С представителем Учреждения не взаимодействовал(-а)

11. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками оказания государственной услуги/меры социальной поддержки? (один ответ)

- ☐ Скорее удовлетворен
- ☐ Скорее не удовлетворен
- ☐ Затрудняюсь ответить

12. При отказе в предоставлении государственной услуги/меры социальной поддержки Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для ее получения в будущем? (один ответ)

- ☐ Да
- ☐ Нет
- ☐ Затрудняюсь ответить

13. Ваш пол (один ответ):

- ☐ Мужской
- ☐ Женский

14. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (один ответ):

- ☐ 18-29 лет
- ☐ 30-44 лет

- 45-60 лет
- 61 год и старше

15. Укажите, пожалуйста, Ваше образование (один ответ):

- Высшее
- Незавершенное высшее
- Среднее специальное
- Среднее общее образование
- Неполное среднее образование и ниже

