

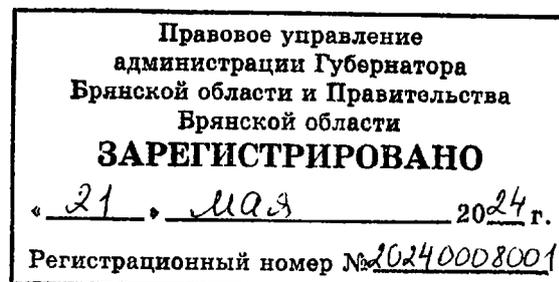


# АДМИНИСТРАЦИЯ ГУБЕРНАТОРА БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ И ПРАВИТЕЛЬСТВА БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПРИКАЗ

от 21 мая 2024 г. № 254-пр  
г. Брянск

Об утверждении Порядка сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области



В целях организации получения и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов об уровне удовлетворенности основными функциями, сервисами, а также организации внутренних процессов, во исполнение пункта 1.5 плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области, утвержденного приказом администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области от 21 ноября 2023 года № 572-пр:

1. Утвердить прилагаемый Порядок сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области.

2. Обеспечить проведение регулярного мониторинга и анализа обратной связи, поступающей от внешних и внутренних клиентов администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области, в соответствии с графиком мониторинга уровня удовлетворенности функциями, сервисами и процессами согласно приложению к настоящему приказу.

3. Назначить ответственными за сбор и анализ обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области лиц, ответственных за межведомственные и внутриведомственные процессы в администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области, установленные приказом администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области от 22 декабря 2023 года № 651-пр «Об утверждении

реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области».

4. Назначить ответственным за подготовку отчета об уровне удовлетворенности клиентов по каждому процессу, включающего перечень выявленных проблем, начальника информационно-аналитического управления – ситуационного центра Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области Маликова А.Н.

5. Приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области – начальника управления государственной службы и кадров Плахову Л.В.

Заместитель Губернатора



Ю.В. Филипенко

Утвержден  
приказом администрации Губернатора  
Брянской области и Правительства  
Брянской области  
от 21 мая 2024 г. № 254-пр

## ПОРЯДОК

сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)  
в администрации Губернатора Брянской области и Правительства  
Брянской области

### I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области (далее – Порядок) определяет общие подходы к сбору и анализу обратной связи от внешних и внутренних клиентов, применяемые в администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области (далее – администрации).

1.2. Для целей настоящего Порядка используются следующие термины и понятия:

клиент – физическое или юридическое лицо, которое взаимодействует с администрацией с целью удовлетворения своих потребностей;

внутренний клиент – государственные гражданские служащие Брянской области (далее – гражданские служащие) и лица, замещающие должности, не являющиеся должностями государственной гражданской службы Брянской области, в администрации, сотрудники подведомственных администрации организаций;

внешний клиент – гражданин Российской Федерации, а также иностранный гражданин, лицо без гражданства, представитель коммерческой или некоммерческой организации (юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, физические лица, применяющие специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход»), осуществляющие взаимодействие с администрацией с целью удовлетворения своих потребностей, решения проблем, задач, вопросов, относящихся к компетенции администрации;

функция – деятельность администрации, направленная на осуществление ее полномочий;

сервис – функция или ее часть, реализуемые в электронном виде с применением информационных систем;

система сбора и анализа обратной связи – инструмент, направленный на оценку качества взаимодействия клиентов с администрацией через сбор

и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов;

форма обратной связи – физическая или виртуальная среда, в которой происходит сбор обратной связи от внешних и внутренних клиентов;

механизм обратной связи – формализованный метод передачи обратной связи;

инструментарий – выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня удовлетворенности внешних и внутренних клиентов;

онлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с целью обеспечения коммуникации;

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

владелец обратной связи – структурное подразделение администрации, обладающее доступом к результатам обратной связи, анализирующее результаты самостоятельно либо делегирующее анализ иным структурным подразделениям администрации (владельцы процессов);

ответственный владелец обратной связи – структурное подразделение администрации, наделяющее доступом к результатам сбора и анализа обратной связи, ответственное за подготовку отчетов об уровне удовлетворенности клиентов в разрезе групп процессов (информационно-аналитическое управление – ситуационный центр Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области);

карта проблем, претензий клиента – это инструмент, используемый для идентификации, приоритизации и анализа проблем, возникающих в процессах;

проблема, претензия клиента – проблемы, которые клиент испытал при взаимодействии с администрацией, а также потребности клиента, которые администрация может решить, изменив некоторые процессы своей деятельности.

## II. Цели, объекты, виды, источники сбора и анализа обратной связи

2.1. Система сбора и анализа обратной связи (далее – система обратной связи) служит для выявления отношения клиентов к деятельности администрации.

2.2. Целями формирования системы обратной связи являются:

получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с администрацией и их удовлетворенности в различных жизненных ситуациях (далее – удовлетворенность);

выявление проблем, претензий при взаимодействии клиентов с администрацией, разработка мер, направленных на повышение удовлетворенности клиентов;

разработка и контроль за реализацией требований к повышению качества существующих и созданию новых возможностей для удовлетворения запросов клиентов;

выявление направлений развития отдельных аспектов деятельности администрации, а также эффективных решений в деятельности администрации с целью тиражирования лучших практик на другие аспекты деятельности;

повышение результативности процессов администрации;  
оперативное реагирование на проблемы, претензии клиентов.

2.3. Система обратной связи может быть:

внешней – служащей для сбора обратной связи от внешних клиентов;

внутренней – служащей для сбора обратной связи от внутренних клиентов.

2.4. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности администрации в разрезе процессов, включенных в реестр межведомственных и внутриведомственных процессов в администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области, утвержденный приказом администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области от 22 декабря 2023 года № 651-пр.

2.5. Источниками обратной связи являются аккумулируемые владельцем обратной связи данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве функций и сервисов (федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в том числе Платформа обратной связи, региональная информационная система «Информационно-аналитическая система ситуационного центра Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области» (далее – ИАС СЦ ГБО и ПБО) и другие), обращения и жалобы, как поступающие в администрацию напрямую, так и перенаправленные другими органами государственной власти Брянской области, иными государственными органами Брянской области, их подведомственными учреждениями, федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами, подведомственными федеральными государственными учреждениями), а также данные социологических исследований и мониторингов.

2.6. Социологические исследования осуществляются путем проведения офлайн-опросов и онлайн-опросов, глубинных интервью, экспертных оценок, контент-анализа средств массовой информации и социальных сетей, качественного анализа обращений граждан в соответствии с формами и механизмами сбора обратной связи.

2.7. Сбор обратной связи осуществляется во всех каналах связи, в которых происходит взаимодействие с клиентом, посредством как онлайн-

каналов, так и офлайн-каналов. Сбор обратной связи ведется постоянно, анализ проводится ежеквартально. Разовые сборы обратной связи могут дополнять постоянный сбор обратной связи в случае необходимости путем проведения специальных и дополнительных исследований.

При выборе формы обратной связи предпочтение отдается наиболее необременительной для клиентов с точки зрения временных и материальных затрат.

2.8. Периодичность сбора обратной связи, рекомендуемые формы и механизмы сбора обратной связи в отношении процессов, являющихся приоритетными для реинжиниринга, предусмотрены приложением к настоящему приказу.

2.9. Формы анкет для сбора обратной связи разрабатываются владельцами обратной связи совместно с ответственным владельцем обратной связи в соответствии с методическими рекомендациями по формированию систем сбора и анализа обратной связи в органах власти, подготовленными автономной некоммерческой организацией «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации».

### III. Формы и механизмы сбора обратной связи

3.1. Внешние клиенты администрации имеют возможность использовать следующие формы и механизмы обратной связи:

отправка заполненных форм анкет, полученных по электронной почте, на электронный адрес [gubernator@byanskobl.ru](mailto:gubernator@byanskobl.ru);

заполнение форм анкет, опросов, проведение интервью в отделе писем и приема граждан администрации;

ссылки на опросы, голосования, размещаемые в социальных сетях;

прохождение опросов, заполнение анкет, размещаемых посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (приложение «Госуслуги. Решаем вместе»), Платформы обратной связи, ИАС СЦ ГБО и ПБО, а также на официальном сайте администрации.

3.2. Внутренние клиенты имеют возможность использовать следующие формы и механизмы обратной связи:

участие в онлайн-опросах, размещаемых в ИАС СЦ ГБО и ПБО, а также на официальном сайте администрации;

заполнение опросных анкет в офлайн-формате.

3.3. Для повышения качества профессиональной деятельности и условий труда могут проводиться опросы, включающие оценку:

материально-технического оснащения;

регламентации профессиональной деятельности;

автоматизации профессиональной деятельности;

взаимодействия с другими органами государственной власти Брянской области, иными государственными органами Брянской области, федераль-

ными органами исполнительной власти (их территориальными органами, подведомственными федеральными государственными учреждениями), органами местного самоуправления в Брянской области, органами государственной власти иных субъектов Российской Федерации, иными должностными лицами, учреждениями и организациями;

возможностей профессионального развития в администрации;

взаимоотношений между государственными гражданскими служащими, работниками, замещающими должности, не являющиеся должностями государственной гражданской службы, и структурными подразделениями администрации.

3.4. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся на условиях анонимности в целях получения репрезентативной и достоверной обратной связи.

3.5. При размещении онлайн-опросов могут быть использованы специальные сервисы, предназначенные для проведения опросов.

В зависимости от целей и методики проведения конкретного опроса может проводиться адресная рассылка целевой аудитории.

#### IV. Анализ обратной связи и принятие решений

4.1. Анализ обратной связи проводится владельцами обратной связи с целью выявления как общего уровня удовлетворенности клиентов от взаимодействия с администрацией, так и отдельными параметрами такого взаимодействия.

4.2. Аккумулированные владельцем обратной связи данные, получаемые посредством механизмов обратной связи, подлежат передаче ответственному владельцу обратной связи для обобщения и анализа, по результату которого формируется карта проблем, претензий клиента согласно приложению к настоящему Порядку.

По результату заполнения карты проблем, претензий клиента готовится отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждому процессу, включающий перечень выявленных проблем.

Ответственными за сбор и анализ обратной связи являются владельцы обратной связи – владельцы процессов, установленных в реестре межведомственных и внутриведомственных процессов в администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области, утвержденном приказом администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области от 22 декабря 2023 года № 651-пр.

4.3. При выявлении значительного числа негативной обратной связи, высокого уровня неудовлетворенности организуются дополнительные исследования, направленные на конкретизацию и ликвидацию причины неудовлетворенности клиентов.

4.4. Сбор информации по данным параметрам ведется постоянно, анализ проводится владельцем обратной связи один раз в квартал, не позднее третьего рабочего дня, следующего за отчетным кварталом.

Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. На основе ежеквартального анализа обращений и жалоб формируется карта проблем, претензий, разрабатываются мероприятия по реинжинирингу, готовятся новые инструктивные материалы для сотрудников и разъяснения для заявителей.

4.5. При отсутствии поступившей обратной связи в отчетном периоде ее анализ не проводится.

4.6. Результаты анализа собранной обратной связи передаются владельцам процессов и используются ими для проектирования и реинжиниринга функций и сервисов администрации в целях повышения качества клиентского опыта.

4.7. Порядок регистрации учета и хранения информации, полученной по результатам сбора обратной связи, осуществляется в соответствии с регламентом, разработанным ответственным владельцем обратной связи, утвержденным приказом администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области.

Приложение  
к Порядку сбора и анализа обратной связи  
(от внешних и внутренних клиентов)  
в администрации Губернатора Брянской  
области и Правительства Брянской области

Карта проблем, претензий клиента

№ пп	Наименование процесса (функции, сервиса)	Выявленные проблемы/ потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы (высокая/ средняя/ низкая)*	Приоритетность решения проблемы/ удовлетворения потребности (высокая/ средняя/низкая)*	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный/ руководитель соответствующего структур- ного подраз- деления	Срок реализации (определяется на основании установленной приоритетности)

\*Единица измерения и метод оценки определяются в программных положениях исследования в зависимости от особенностей услуги или иного вида взаимодействия.

Приложение  
к приказу администрации Губернатора  
Брянской области и Правительства  
Брянской области  
от 21 мая 2024 г. № 254-пр

**ГРАФИК**  
мониторинга уровня удовлетворенности функциями, сервисами и процессами

№ пп	Наименование функции, сервиса (название процесса)	Рекомендуемые формы и механизмы обратной связи	Периодичность мониторинга	Ответственный за сбор и анализ обратной связи
1	2	3	4	5
Внешняя обратная связь				
1.	Рассмотрение обращений и запросов	онлайн (официальный сайт администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области, Платформа обратной связи (далее – ПОС), федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ), региональная информационная система «Информационно-аналитическая система ситуационного центра Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области» (далее – ИАС СЦ ГБОУ и ПБОУ))	постоянно	начальник отдела писем и приема граждан
2.	Прием и регистрация обращений и запросов	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ, ПОС, ИАС СЦ ГБОУ и ПБОУ)	ежеквартально	начальник отдела писем и приема граждан

1	2	3	4	5
3.	Определение исполнителей по рассмотрению обращений и запросов	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ, ПОС, ИАС СЦ ГБОУ и ПБОУ)	ежеквартально	начальник отдела писем и приема граждан
4.	Переадресация обращений в орган государственной власти Брянской области или иной государственный орган Брянской области, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (по компетенции)	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ, ПОС, ИАС СЦ ГБОУ и ПБОУ)	ежеквартально	начальник отдела писем и приема граждан
5.	Уведомление о переадресации обращения по компетенции	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ, ПОС, ИАС СЦ ГБОУ и ПБОУ)	ежеквартально	начальник отдела писем и приема граждан
6.	Рассмотрение обращений и запросов и подготовка ответов на них	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ, ПОС, ИАС СЦ ГБОУ и ПБОУ)	ежеквартально	начальник отдела писем и приема граждан
7.	Личный прием граждан	офлайн (анкеты)	ежеквартально	начальник отдела писем и приема граждан
8.	Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ, ПОС, ИАС СЦ ГБОУ и ПБОУ)	ежеквартально	начальник отдела писем и приема граждан
9.	Систематизация дел и создание архива	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ, ПОС, ИАС СЦ ГБОУ и ПБОУ)	ежеквартально	начальник отдела писем и приема граждан
10.	Обеспечение доступа к информации о деятельности. Размещение информации	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ, ПОС, ИАС СЦ ГБОУ и ПБОУ)	ежеквартально	начальник отдела интернет-проектов и работы в социальных

1	2	3	4	5
	о деятельности органа исполнительной власти			сетях управления информационного обеспечения деятельности Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области
11.	Предоставление информации о деятельности органа исполнительной власти по запросам	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ, ПОС, ИАС СЦ ГБОУ и ПБОУ)	ежеквартально	начальник отдела пресс-службы управления информационного обеспечения деятельности Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области
Внутренняя обратная связь				
12.	Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу)	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ), офлайн (анкеты, личный прием)	ежеквартально	начальник отдела кадров управления государственной службы и кадров
13.	Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу)	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ), офлайн (анкеты, личный прием)	ежеквартально	начальник отдела кадров управления государственной службы и кадров
14.	Аттестация государственных гражданских служащих	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ) офлайн (анкеты, личный прием)	по мере необходимости	начальник отдела кадров управления государственной службы и кадров

1	2	3	4	5
15.	Предоставление отпуска	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ, ИАС СЦ ГБОУ и ПБОУ), офлайн (анкеты, личный прием)	ежеквартально	начальник отдела кадров управления государственной службы и кадров
16.	Направление в служебную командировку	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ, ИАС СЦ ГБОУ и ПБОУ), офлайн (анкеты, личный прием)	ежеквартально	начальник отдела финансов, бухгалтерского учета и отчетности
17.	Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ, ИАС СЦ ГБОУ и ПБОУ), офлайн (анкеты, личный прием)	ежеквартально	начальник отдела кадров управления государственной службы и кадров
18.	Изменение существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ, ИАС СЦ ГБОУ и ПБОУ), офлайн (анкеты, личный прием)	ежеквартально	начальник отдела кадров управления государственной службы и кадров
19.	Применение мер поощрения	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ, ИАС СЦ ГБОУ и ПБОУ), офлайн (анкеты, личный прием)	ежеквартально	начальник отдела кадров управления государственной службы и кадров
20.	Привлечение к дисциплинарной ответственности	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ, ИАС СЦ ГБОУ и ПБОУ), офлайн (анкеты, личный прием)	ежеквартально	начальник отдела кадров управления государственной службы и кадров
21.	Оказание материальной помощи	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ, ИАС СЦ ГБОУ и ПБОУ), офлайн (анкеты, личный прием)	ежеквартально	начальник отдела кадров управления государственной службы и кадров

1	2	3	4	5
22.	Предоставление государственных социальных гарантий	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ, ИАС СЦ ГБО и ПБО), офлайн (анкеты, личный прием)	ежеквартально	начальник отдела финансов, бухгалтерского учета и отчетности
23.	Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ, ИАС СЦ ГБО и ПБО), офлайн (анкеты, личный прием)	ежеквартально	начальник отдела кадров управления государственной службы и кадров
24.	Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ, ИАС СЦ ГБО и ПБО), офлайн (анкеты, личный прием)	ежеквартально	начальник отдела материально-технического обеспечения хозяйственного управления
25.	Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ, ИАС СЦ ГБО и ПБО), офлайн (анкеты, личный прием)	ежеквартально	начальник отдела информационных технологий
26.	Выполнение служебных (трудовых) обязанностей	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ, ИАС СЦ ГБО и ПБО), офлайн (анкеты, личный прием)	ежеквартально	начальник отдела кадров управления государственной службы и кадров
27.	Прекращение служебного контракта (трудового договора)	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ, ИАС СЦ ГБО и ПБО), офлайн (анкеты, личный прием)	ежеквартально	начальник отдела кадров управления государственной службы и кадров
28.	Индивидуальный служебный (трудовой) спор	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ, ИАС СЦ ГБО и ПБО), офлайн (анкеты, личный прием)	по мере необходимости	начальник отдела кадров управления государственной службы и кадров

1	2	3	4	5
29.	Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ, ИАС СЦ ГБО и ПБО), офлайн (анкеты, личный прием)	ежеквартально	начальник отдела кадров управления государственной службы и кадров
30.	Предотвращение и урегулирование конфликта интересов	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ, ИАС СЦ ГБО и ПБО), офлайн (анкеты, личный прием)	ежеквартально	начальник управления по профилактике коррупционных и иных правонарушений
31.	Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ, ИАС СЦ ГБО и ПБО), офлайн (анкеты, личный прием)	ежеквартально	начальник управления по профилактике коррупционных и иных правонарушений
32.	Представление сведений о размещении информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ), офлайн (анкеты, личный прием)	ежеквартально	начальник управления по профилактике коррупционных и иных правонарушений
33.	Организация документооборота и оперативного взаимодействия	онлайн (официальный сайт, ЕПГУ, ИАС СЦ ГБО и ПБО), офлайн (анкеты, личный прием)	ежеквартально	начальник отдела делопроизводства