



МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

« 29 » 03. 2024

№ 34а

Об утверждении Порядка сбора
и анализа обратной связи от
внутренних клиентов
Министерства финансов
Смоленской области

В целях определения общих подходов и направлений по сбору и анализу обратной связи от внутренних клиентов в Министерстве финансов Смоленской области

п р и к а з ы в а ю :

Утвердить прилагаемый Порядок сбора и анализа обратной связи от внутренних клиентов Министерства финансов Смоленской области.

Заместитель председателя Правительства
Смоленской области – министр финансов
Смоленской области

И.А. Савина

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
финансов Смоленской области
от 29.03.2014 № 34а

ПОРЯДОК СБОРА И АНАЛИЗА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ ВНУТРЕННИХ КЛИЕНТОВ МИНИСТЕРСТВА ФИНАНСОВ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Общие положения

Настоящий Порядок определяет общие подходы и направления по сбору и анализу обратной связи от внутренних клиентов в Министерстве финансов Смоленской области (далее – Министерство).

2. Используемые понятия и определения

Клиент - физическое лицо, взаимодействующее с Министерством с целью удовлетворения своих потребностей.

Внутренний клиент (сотрудник) - государственные гражданские служащие Министерства, сотрудники, не являющиеся государственными гражданскими служащими Министерства.

Инструментарий - выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня внутренних клиентов.

Офлайн-опрос - метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами, с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации.

Респондент - лицо, от которого собираются данные.

Система внутренней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение сотрудников к взаимодействию внутри органа в процессе профессиональной деятельности.

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

3. Организация системы сбора и анализа обратной связи

3.1. Система сбора и анализа обратной связи (далее - система обратной связи) является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия клиентов с Министерством через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных,

полученных от внутренних клиентов.

3.2. Система обратной связи служит для выявления отношения внутренних клиентов к деятельности Министерства по следующим направлениям:

- внутри- и межведомственное взаимодействие;
- выполнение запросов;
- отдельные процессы профессиональной деятельности.

3.3. Цели формирования системы обратной связи включают:

- получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с Министерством и об удовлетворенности клиентов от такого взаимодействия в разных жизненных ситуациях (далее - удовлетворенность);

- выявление проблем, претензий («болей») при взаимодействии с клиентами, разработка мер по их устранению и мер, направленных на повышение удовлетворенности клиентов;

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

- повышение эффективности процессов Министерства;

- оперативное реагирование на проблемы клиентов.

3.4. Сбор обратной связи осуществляется во всех каналах связи, в которых происходит взаимодействие с клиентом.

3.5. Возможность постоянного сбора обратной связи обеспечена в местах получения услуги.

При необходимости разовые сборы обратной связи дополняют постоянный сбор обратной связи.

3.8. Данные, полученные в результате сбора обратной связи, должны быть сравнимыми.

4. Анализ информации и принятие решений

4.1. Анализ информации проводится с целью выявления как общего уровня удовлетворенности услугой или иным видом взаимодействия, так и отдельными параметрами такого взаимодействия с Министерством.

4.2. В отдельных случаях при выявлении значительного числа негативной обратной связи, высокого уровня неудовлетворенности, конкретных «болей» проводится дополнительный ежеквартальный сбор обратной связи от клиентов. Для проведения дополнительного сбора обратной связи определяются генеральная и выборочная совокупности.

4.3. Дополнительно учитываются количество и содержание предложений и замечаний, полученных в результате обработки открытых вопросов в инструментариях исследований, а также обращений и жалоб клиентов, полученных через иные каналы сбора обратной связи.

4.5. Мониторинг поступивших в Министерство обращений и жалоб проводится по следующим критериям:

- количество обращений и жалоб, поступивших по всем каналам

взаимодействия с указанием доли по различным каналам;

- основные причины обращений;
- количество обращений по тематике;
- время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, жалобы до момента ответа пользователю);
- количество и доля удовлетворенных жалоб;
- количество и доля неудовлетворенных жалоб.

4.6. Сбор информации по данным показателям ведется постоянно, анализ проводится 1 раз в квартал.

Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

4.7. В результате анализа обратной связи формируется «карта болей» клиента в разрезе каждого процесса, которые могут группироваться.

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

4.9. В «карте болей» отражаются:

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

4.10. Результаты анализа собранной обратной связи рассматриваются в целях принятия решений.

4.11. Результаты анализа собранной обратной связи используются для проектирования и реинжиниринга видов взаимодействия (процессов) в Министерстве в целях повышения качества клиентского опыта с помощью:

- а) создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов информационных систем Министерства;
- б) подготовки Министерством предложений о доработке информационных систем;
- в) принятия и изменения правовых документов Министерства;
- г) выявления направлений развития аспектов деятельности Министерства в процессе взаимодействия с внутренним клиентом.

4.12. Клиенту предоставляется информация об использовании полученной от него обратной связи. Обобщенные данные обратной связи, а также принятые на их основе решения Министерства должны быть доступны неограниченному кругу клиентов в разрезах типовых жизненных ситуаций, точек взаимодействия.

5. Особенности внутренней обратной связи

5.1. Система обратной связи включает в себя сбор обратной связи от сотрудников Министерства, целью которой является оценка уровня удовлетворенности сотрудников различными аспектами деятельности Министерства для повышения уровня его клиентоцентричности.

5.2. Для оценки уровня удовлетворенности различными аспектами деятельности применяется специализированный инструментарий, который

размещается на внутренних ресурсах Министерства.

Данный инструментарий позволяет собрать обратную связь не только об общей удовлетворенности работой в Министерстве, но и отдельными аспектами деятельности:

- материально-техническим оснащением;
- регламентацией профессиональной деятельности;
- автоматизацией профессиональной деятельности;
- взаимодействием с другими подразделениями Министерства, государственными органами и организациями;
- возможностями профессионального развития в Министерстве;
- возможностями должностного роста в Министерстве;
- взаимоотношениями между коллегами в коллективе;
- элементами профессиональной деятельности (труда).

5.3. В рамках системы внутренней обратной связи ежегодно собираются данные об уровне удовлетворенности в рамках оценки взаимодействия с внутренним клиентом, оценки качества взаимодействия со структурными подразделениями Министерства, оценки соблюдения основных государственных гарантий сотрудников Министерства.

6.4. Периодичность внеочередных опросов сотрудников и устанавливается распорядительным документом Министерства.

6.5. Сотрудники вправе оставить обратную связь инициативно и анонимно.

6.6. Обратная связь, полученная от внутренних клиентов, подлежит учету, разделению на тематики и анализу. При поступлении от внутренних клиентов обращений, запросов, служебных записок по вопросам условий осуществления служебных обязанностей, они подлежат учету и анализу в рамках системы обратной связи.

6.7. Ответственный за сбор и анализ обратной связи от внутренних клиентов устанавливается распорядительным документом Министерства.

7. Заключительные положения

7.1. Полученная обратная связь используется:

- для выявления потребностей клиентов;
- при внедрении клиентоцентричного подхода в рамках реинжиниринга процессов для улучшения клиентского опыта;
- при оценке результата полного внедрения реинжиниринга в целях выявления возможных отклонений от образа целевого состояния процесса, в отношении которого осуществлялся реинжиниринг;
- при подготовке предложений об изменении межведомственных процессов, включая изменения в нормативные правовые документы.

7.2. Выбор инструмента или совокупности инструментов обратной связи осуществляется Министерством в зависимости от целей, указанных в пункте 3.3 настоящего Порядка, и ресурсов (временных, финансовых и прочих), которыми располагает Министерство.