

**Приказ Департамента архитектуры и градостроительства
Магаданской области от 20 декабря 2023 г. № 82-О**

**"Об утверждении порядка формирования обратной связи от внутренних и
внешних клиентов департамента архитектуры и градостроительства Магаданской
области"**

В соответствии с распоряжением Правительства Магаданской области от 28.09.2023 N 292-рп "Об утверждении Плана мероприятий ("Дорожной карты") по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Магаданской области и Планов мероприятий ("Дорожных карт") по внедрению Стандартов клиентоцентричности в органах исполнительной власти Магаданской области",

приказываю:

1. Утвердить порядок формирования обратной связи от внутренних и внешних клиентов департамента архитектуры и градостроительства Магаданской области согласно приложению к настоящему приказу.

2. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию.

3. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Руководитель департамента

Н.Ю. Довгань

Порядок формирования обратной связи от внутренних и внешних клиентов департамента архитектуры и градостроительства Магаданской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан во исполнение пункта 1.7 плана мероприятий ("дорожной карты") по внедрению Стандартов клиентоцентричности в департаменте архитектуры и градостроительства Магаданской области (далее - Департамент), с целью организации получения обратной связи от граждан, представителей юридических лиц (внешние клиенты), сотрудников Департамента (внутренние клиенты) об уровне удовлетворенности процессом предоставления государственных услуг, осуществления государственных функций, а также использования сервисов.

1.2. В настоящем порядке используются следующие термины:

Государственная услуга - деятельность, связанная с реализацией государственных и муниципальных услуг в значении Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", либо иных работ и услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями, либо услуг, предоставляемых иными организациями, уполномоченными в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе на основании договора.

Государственная функция - деятельность, обеспечивающая исполнение полномочий органов публичной власти, предусмотренных правовыми актами Российской Федерации.

Клиент (внутренний клиент и внешний клиент) - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с государством с целью удовлетворения своих потребностей.

Внешний клиент - физическое или юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с федеральными органами исполнительной власти, подведомственными им организациями, а также иными организациями, уполномоченными в соответствии с законодательством или на основании договора на взаимодействие с внешними клиентами от лица органов государственной власти, с целью удовлетворения своих потребностей.

Внутренний клиент (сотрудник) - государственный служащий, работник подведомственной государственному органу организации, а также работники иных организаций, уполномоченных в соответствии с законодательством или на основании договора на взаимодействие с внешними клиентами от лица органа государственной власти, государственной организации.

Онлайн-опрос - метод сбора информации, предусматривающий использования информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с целью обеспечения коммуникации.

Сервис - цифровой информационный ресурс, используемый при предоставлении услуги, оказании мер поддержки, осуществлении государственных функций.

Система внешней обратной связи - система, позволяющая выявить отношение клиентов (пользователей) к предоставлению государственных услуг, оказанию и взаимодействию с органами власти, в том числе с использованием цифровых сервисов.

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

2. Система внешней обратной связи

2.1. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам предоставления государственных услуг, осуществления государственных функций и мер поддержки, использования сервисов в целях повышения уровня клиентоцентричности.

2.2. Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений граждан и представителей юридических лиц, направленных в ведомство в устной или письменной форме посредством:

- обращения в Департамент через раздел "Обратная связь" официального сайта ведомства (<https://architect.49gov.ru>);

- * направления обращения по почтовому адресу (Российская Федерация, 685000, г. Магадан, ул. Портовая, д. 8);

- направления обращения по адресу электронной почты (archmagreg@49gov.ru);

- прямого обращения в Департамент на личном приеме;

- направления обращения через "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - портал "Госуслуги");

- участия в опросах, размещенных на официальных страницах ведомства в социальных сетях.

Для сбора обратной связи от потребителей услуг, пользователей сервисов и лиц, взаимодействующих с ведомством как непосредственно, так и через участие в мероприятиях, организованных Департаментом, подведомственным учреждением, дополнительно могут использоваться иные информационные ресурсы.

3. Система внутренней обратной связи

3.1. Система внутренней обратной связи предназначена для изучения отношения сотрудников ведомства к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности ведомства.

3.2. Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений и мнений сотрудников ведомства в устной или письменной форме:

- направление обращения по адресу электронной почты (archmagreg@49gov.ru);

- личное или онлайн-обращение к руководителю, заместителям руководителя, начальникам структурных подразделений;

- участие в опросах, распространяемых через внутренние информационные ресурсы ведомства.

4. Проведение опросов, анализ результатов

4.1. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с целью анализа мнений в рамках следующих форм взаимодействия:

- * государственная услуга;

- * сервис;

- * государственная функция.

4.2. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с органом власти в целом и в процессе получения государственных услуг могут проводиться следующие опросы:

- * оценка уровня удовлетворенности предоставляемой услугой или оказываемой мерой поддержки непосредственно после ее получения: ссылка на проведение опроса размещается одновременно с электронным ответом о предоставлении услуги, либо направляется на электронную почту пользователя;

- * общая оценка деятельности ведомства: ссылка на проведение опроса размещается на сайте ведомства;

* онлайн- или офлайн-опрос пользователей (клиентов) по углубленной схеме сбора информации: в случае выявления значительного числа проблем и высокого уровня неудовлетворенности.

4.3. С целью разработки планов по совершенствованию цифровых сервисов могут проводиться сбор информации и опросы по следующим параметрам:

- * динамика числа пользователей сервиса за отчетный период;
- * уровень удовлетворенности сервисом со стороны потребителей;
- * доступность, понятность, удобство сервиса;
- * оперативность сервиса;

- предложения пользователей по возможным изменениям сервиса.

4.4. С целью повышения клиентоцентричности деятельности ведомства по реализации государственных функций могут проводиться опросы целевой аудитории, направленные на:

* понимание потребностей целевой аудитории, проверку гипотез в отношении целевой аудитории;

* оценку уровня удовлетворенности клиентами мероприятиями ведомства, направленными на целевую аудиторию, и отдельными параметрами таких мероприятий (содержание, условия проведения, качество организации и др.);

* сбор предложений по развитию и совершенствованию деятельности ведомства;

* оценку эффективности деятельности ведомства, влияния результатов деятельности ведомства на улучшение качества жизни целевой аудитории.

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

- * материально-технического оснащения;
- * регламентации профессиональной деятельности;
- * автоматизации профессиональной деятельности;
- * взаимодействия с другими государственными органами и организациями;
- * возможностей профессионального развития в ведомстве;
- * возможностей должностного роста в ведомстве;
- * взаимоотношений между коллегами в коллективе;
- * элементов профессиональной деятельности (труда).

4.6. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности. При отсутствии обеспечения данного параметра невозможно получение репрезентативной и достоверной информации.

4.7. При подготовке анкет (листов) для опросов могут использоваться типовые анкеты (Приложения N 1-5), содержащие выстроенные в логической последовательности вопросы.

4.8. При размещении онлайн-опросов используются специальные сервисы, предназначенные для проведения опросов населения. В зависимости от целей и методики проведения конкретного опроса ссылка на опрос может размещаться на сайте ведомства, официальных страницах социальных сетей ведомства, либо может проводиться адресная рассылка целевой аудитории.

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

Приложение N 1

**Примерная анкета получателя государственной услуги
(для физических и юридических лиц)**

Приложение N 2

**Примерная анкета получателя ответа на обращения, предложения, заявления,
жалобы
(для физических и юридических лиц)**

Приложение N 3

**Примерная анкета получателя доступа к информации департамента
архитектуры и градостроительства Магаданской области
(для физических и юридических лиц)**

Приложение N 4

**Примерная анкета пользователя по оценке деятельности ведомства
(для физических лиц)**

Приложение N 5

Примерная анкета опроса сотрудников ведомства