



**КОМИТЕТ ПРАВИТЕЛЬСТВА
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
И РЕГУЛИРОВАНИЮ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА**

**НОХЧИЙН РЕСПУБЛИКИН
ПРАВИТЕЛЬСТВОН ХЪАШТАХОЙН
БАКЪОНАШ А, ХЪАШТИЙН РЫНКАН
НИЗАМ А ЛАРДАРАН КОМИТЕТ**

ПРИКАЗ

« 02 » 04 2024 г. г. Грозный

№ 12

«Об утверждении порядка»

В целях реализации пункта 1.7. Плана мероприятий («Дорожная карта») Комитета Правительства Чеченской Республики по защите прав потребителей и регулированию потребительского рынка по внедрению Стандартов клиентоцентричности, утвержденного приказом Комитета от 30.10.2023 № 15-п, приказываю:

1. Утвердить порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) Комитета Правительства Чеченской Республики по защите прав потребителей и регулированию потребительского рынка (далее – Комитет).
2. Отделу защиты прав потребителей, правового и информационного обеспечения настоящий приказ разместить на официальном сайте Комитета (<https://chechpotreb.ru/>).
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Эскерханова Лему Назарбековича, заместителя председателя Комитета.
4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Председатель

А.А. Усманов

УТВЕРЖДЕН
приказом Комитета

от _____ № _____

ПОРЯДОК
регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) Комитета Правительства Чеченской Республики по защите прав потребителей и регулированию потребительского рынка

Общие положения

1. Настоящий порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) Комитета Правительства Чеченской Республики по защите прав потребителей и регулированию потребительского рынка (далее – Порядок, Комитет) разработан в целях:

- получения единой и сравнимой информации о качестве взаимодействия внешних и внутренних клиентов с Комитетом и об их удовлетворенности взаимодействием с Комитетом в разных жизненных ситуациях;
- выявления проблем, претензий («болей») при взаимодействии с внешними и внутренними клиентами, разработка мер по их устранению и повышению удовлетворенности клиентов;
- разработки и контроля реализации требований к повышению качества существующих функций;
- повышения эффективности осуществляемых Комитетом функций;
- оперативного реагирования на проблемы клиентов.

2. В настоящем Порядке используются следующие термины:

- государственная функция – деятельность, обеспечивающая исполнение полномочий Комитета, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Чеченской Республики;
- клиент (внутренний и внешний клиент) – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с государством с целью удовлетворения своих потребностей;
- внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Комитетом самостоятельно или через уполномоченного представителя с целью удовлетворения своих потребностей;
- внутренний клиент – государственный гражданский служащий или работник Комитета;
- онлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети Интернет с целью обеспечения коммуникации;

- сервис – цифровой информационный ресурс, используемый при осуществлении государственных функций;
- система внешней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение клиентов (потребителей) к осуществлению государственных функций, оказанию и взаимодействию с органами власти, в том числе с использованием цифровых ресурсов;
- система внутренней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение сотрудников к взаимодействию внутри ведомства в процессе профессиональной деятельности;
- система обратной связи – совокупность инструментов по получению отзывов от клиентов в процессе внедрения клиентоцентричного подхода в деятельность Комитета.

3. Мониторинг и изучение отношений внешних и внутренних клиентов к деятельности Комитета ведется отдельно по каждой категории на основе информации, поступающей из источников, установленных пунктом 2 настоящего Порядка.

4. Система внешней и внутренней обратной связи включает – прием (сбор), агрегацию, обработку и анализ уполномоченными на то структурными подразделениями Комитета субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов в устной и письменной форме, при следующих формах взаимодействия:

- осуществлении государственных функций;
- рассмотрение обращений и запросов;
- обеспечение доступа к информации о деятельности Комитета;
- работа с внутренним клиентом в рамках процессов (групп процессов), связанных с осуществлением ими своей профессиональной деятельности.

5. Для получения репрезентативной и достоверной информации опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с соблюдением принципов анонимности.

6. Собираемая в рамках систем внешней и внутренней обратной связи информация о деятельности Комитета носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

Проведение сбора информации от внешних и внутренних клиентов

1. Источниками обратной связи являются данные информационных систем, интегрирующих информацию от внешних и внутренних клиентов о качестве исполнения функций, поступающие в Комитет обращения и жалобы, а также данные социологических исследований.

2. Сбор обратной связи от внешних клиентов осуществляется через:
- электронную почту Комитета: (konzppchr@95gov.ru);
 - официальный сайт Комитета: (<https://chechpotreb.ru/>);

- социальную сеть «ВКонтакте»: (https://vk.com/komzpp_chr);
- по телефону: 8 (8712) 22-22-95;
- по почтовому адресу: 364015, ЧР, г. Грозный, ул. Гучериева, 35«а»;
- устную информацию, полученную при личном приеме в Комитете.

3. Сбор информации от внутренних клиентов осуществляется через:

- электронную почту Комитета: (komzppchr@95gov.ru);
- по телефону: 8 (8712) 22-22-95;
- при личном приеме руководством Комитета.

4. Социологические исследования осуществляются путем проведения офлайн или онлайн-опросов, экспертных оценок, контент-анализа средств массовой информации и социальных сетей.

5. Сбор информации от внешних и внутренних клиентов проводится по следующим объективным метрикам:

- количество обратившихся посредством всех средств связи с указанием доли в процентном соотношении по различным каналам;
- основные причины, побудившие к отклику;
- количество откликов по конкретной тематике;
- время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, жалобы до момента ответа заявителю);
- количество и доля удовлетворенных жалоб (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за конкретный период);
- количество и доля неудовлетворенных жалоб (количество жалоб, получивших отказ и доля от числа всех поступивших за конкретный период).

6. Сбор информации по данным метрикам ведется на постоянной основе с проведением анализа полученных результатов не реже 1 раза в год.

Обработка и анализ поступившей информации

1. Обработка и анализ поступающей от внешних и внутренних клиентов информации о деятельности Комитета, а также учет и хранение информации, получаемой по результатам сбора обратной связи, осуществляется структурным подразделением Комитета, проводившим ее сбор.

2. При проведении анализа удовлетворенности деятельностью Комитета внешними клиентами выявляются:

- потребности целевой аудитории;
- оценка клиентами мероприятий, направленных на целевую аудиторию, и отдельных параметров таких мероприятий (доступность, понятность и удобство, возможность записи на прием, информирование,

оптимальность количества документов, оперативность получения результата и др.);

- предложения по развитию и совершенствованию деятельности Комитета;
- оценка эффективности деятельности Комитета, влияния результатов деятельности Комитета на улучшение качества жизни целевой аудитории.

При проведении анализа удовлетворенности внутренними клиентами оцениваются:

- возможность профессионального развития и должностного роста;
- материально-техническое оснащение рабочего места;
- уровень автоматизации основной деятельности;
- регламентация профессиональной деятельности;
- взаимодействия с непосредственным руководителем;
- организация взаимодействия с другими структурными подразделениями Комитета, иными государственными органами и организациями;

• оперативной и качество рассмотрения заявлений кадровой службой;

- взаимоотношение между коллегами в коллективе.

3. По результатам анализа полученной от внешних и внутренних клиентов информации ответственными структурными подразделениями Комитета формируется «карта болей» и определяется очередность проведения реинжиниринга соответствующих внешних и внутренних процессов.

4. «Карта болей» формируется в соответствии с приложением к настоящему Порядку.

5. Результаты анализа удовлетворенности внешними и внутренними клиентами деятельностью Комитета рассматривается рабочей группой по вопросам внедрения стандартов клиентоцентричности и используются для ее совершенствования в части повышения качества клиентского опыта, в том числе:

• доработки процессов осуществления (исполнения) государственных функций;

• создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официального сайта, информационных систем Комитета;

• подготовки предложений об изменении нормативно-правового регулирования порядка осуществления (исполнения) государственных функций (процессов);

• принятия и изменения ведомственных актов Комитета.

6. Информация о работе с обращениями и запросами граждан, а также обобщенные данные обратной связи и принятые на их основе решения размещаются на официальном сайте Комитета не реже 1 раза в год.

Приложение к порядку регулярного сбора
и анализа обратной связи (от внешних
и внутренних клиентов) Комитета

**«Карта болей»
Комитета Правительства Чеченской Республики по защите прав потребителей
и регулированию потребительского рынка**

№ п/п	Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы (низкая/средняя/высокая)	Приоритетность решения/ удовлетворения потребности (низкая/средняя/высокая)	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации
1	2	3	4	5	6	7