



**Российская Федерация
Республика Карелия
Министерство образования и спорта Республики Карелия**

ПРИКАЗ

№ 898/МОС-П

от 25.12.2024

Об утверждении порядка сбора обратной связи
и реинжиниринга государственной услуги
«Присвоение квалификационной категории
«спортивный судья первой категории»

В соответствии с распоряжением Правительства Республики Карелия от 5 декабря 2023 года № 1363р-П «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Республике Карелия на 2023-2024 годы», в целях выработки и координации совместных решений по вопросам достижения ключевых результатов и эффектов инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок сбора обратной связи и реинжиниринга государственной услуги «Присвоение квалификационной категории «спортивный судья первой категории».

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на
Первого заместителя Министра А.В. Чивина.

Министр

Р.Г. Голубев

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 00E49E3692371A212D172AF157EEEA0C31
Владелец **Голубев Роман Геннадьевич**
Действителен с 16.09.2024 по 10.12.2025

Приложение
к приказу Министерства образования и
спорта Республики Карелия
от 25 декабря 2024 года № 898/МОС-П

Порядок
сбора обратной связи и реинжиниринга государственной услуги «Присвоение
квалификационной категории «спортивный судья первой категории»

1. Общие положения

1. Порядок сбора обратной связи и реинжиниринга государственной услуги «Присвоение квалификационной категории «спортивный судья первой категории» (далее - Порядок) разработан в соответствии с распоряжением Правительства Республики Карелия от 5 декабря 2023 года № 1363р-П «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Республике Карелия на 2023-2024 годы».

2. Используемые понятия и определения

2. Заявители - региональные спортивные федерации, подразделения федерального органа, а также представители региональных спортивных федераций, подразделений федерального органа, действующие на основании доверенности, оформленной в установленном законодательством порядке.

3. Внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Министерством образования и спорта Республики Карелия самостоятельно или через уполномоченного представителя с целью удовлетворения своих потребностей.

4. Внутренний клиент - государственный гражданский служащий.

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

6. Онлайн опрос - метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с целью обеспечения коммуникации (официальный сайт, социальная сеть).

7. Офлайн опрос – метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами, с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации (личный прием, направление бумажных писем и т.д.).

8. Респондент - лицо, от которого собираются данные.

3. Организация системы сбора и анализа обратной связи

9. Система сбора и анализа обратной связи является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия клиентов с Министерством

образования и спорта Республики Карелия через сбор и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

10. Сбор обратной связи от внешних клиентов осуществляется через:
электронную почту Министерства образования и спорта Республики Карелия (mos@minedu.gov10.ru);
портал обратной связи (https://www.gosuslugi.ru/help/obratitsya_v_pos);
единую интернет-приемную исполнительных органов Республики Карелия (<https://gov.karelia.ru/appeal/form/>);
социальную сеть Министерства образования и спорта Республики Карелия «ВКонтакте» (<https://vk.com/minedu>).

11. Сбор обратной связи от внутренних клиентов осуществляется клиентов осуществляется путем направления информации ответственному за внедрение стандартов клиентоцентричности на электронную почту cyivin@minedu.gov10.ru.

12. Цели формирования системы обратной связи включают:
получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с Министерством образования и спорта Республики Карелия и об удовлетворенности клиентов от такого взаимодействия в разных жизненных ситуациях (далее - удовлетворенность);

выявление проблем, претензий («карта болей») при взаимодействии с клиентами, разработка мер по их устранению и мер, направленных на повышение удовлетворенности клиентов, определяется очередность реинжиниринга соответствующих внешних и внутренних процессов;

разработка и контроль реализации требований к повышению качества государственной услуги «Присвоение квалификационной категории «спортивный судья первой категории».

13. Сбор обратной связи предполагает заполнение анкеты (оценочный лист для заявителя) (приложение 1).

4. Анализ информации и принятие решений

14. Анализ информации проводится с целью выявления общего уровня удовлетворенности услугой Министерства образования и спорта Республики Карелия.

15. 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.

16. Результаты сбора обратной связи, полученной по результатам исследований (опросов), подлежат обобщению и анализу от 1 раза в квартал до 1 раза в год в зависимости от объема собираемой обратной связи.

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

18. Все выявленные «боли» подлежат включению «в карту болей» (приложение 2).

19. Результаты анализа собранной обратной связи используются для проектирования и реинжиниринга государственных услуг и иных видов

взаимодействия (процессов) в Министерстве образования и спорта Республики Карелия.

20. Заполнение анкеты по оценке уровня удовлетворенности клиентов производится после непосредственного получения результата услуги. Анкета направляется на электронную почту заявителя. Также анкета размещена на официальном сайте Министерства образования и спорта Республики Карелия в разделе «Государственные услуги» (<https://minedu.gov.karelia.ru/about/10050/>).

Приложение 1
к Порядку сбора обратной связи и
реинжиниринга государственной услуги
«Присвоение квалификационной
категории «спортивный судья первой
категории»

Анкета обратной связи (оценочный лист для заявителя)

Уважаемые жители Республики Карелия!

Для эффективной реализации государственной политики по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг проводится социологическое исследование по изучению удовлетворенности населения качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг. Ваше мнение очень важно!

Благодарим Вас за искренние ответы!

Дата _____ Место _____

Наименование государственной услуги: « Присвоение квалификационной категории «спортивный судья первой категории»

1. Была ли услуга, за которой Вы обратились, Вам оказана (на момент опроса) или придется обращаться еще?

1. Да, услуга была оказана.
2. Нет, придется прийти еще.

2. Сколько раз Вы приходили в этот орган власти для получения данной услуги? (назовите число обращений с момента подачи заявления, включая нынешний раз)
_____раз(а).

3. Укажите время, которое Вы потратили на ожидание в очереди при обращении в орган власти для получения необходимой для Вас услуги _____ минут (если ожидать не пришлось – поставьте 0)

4. Связана ли та государственная услуга, за получением которой Вы сегодня обратились в этот орган власти, с осуществлением предпринимательской деятельности:

1. Да, необходимость обращения за услугой возникла в связи с осуществлением предпринимательской деятельности.
2. Нет.

5. Насколько, в целом, Вы удовлетворены качеством оказанной Вам услуги?

1. Полностью удовлетворен.
2. Скорее удовлетворен.
3. Скорее не удовлетворен.
4. Совершенно не удовлетворен.

6. С какими проблемами Вы столкнулись при обращении в этот орган власти для получения необходимой Вам услуги?

7. Ваши пожелания и предложения по улучшению работы органа власти при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Спасибо за помощь!

Приложение 2
к Порядку сбора обратной связи и
реинжиниринга государственной услуги
«Присвоение квалификационной
категории «спортивный судья первой
категории»

«Карта болей»
государственной услуги «Присвоение квалификационной категории «спортивный судья первой категории»

Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы (низкая/средняя/высокая)	Приоритетность решения проблемы/удовлетворения потребности (низкая/средняя/высокая)	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации