



АППАРАТ ГУБЕРНАТОРА САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от 15 мая 2025 года № 35-к

г. Саратов

Об утверждении порядка сбора и анализа обратной связи от внутренних клиентов

С целью реализации плана по совершенствованию организационной структуры кадровой службы аппарата Губернатора Саратовской области, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности (трансформации кадровых процессов) на 2025 год, утвержденного распоряжением аппарата Губернатора Саратовской области от 13 сентября 2024 года № 51-р:

1. Утвердить прилагаемый порядок сбора и анализа обратной связи от внутренних клиентов.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Вице-губернатор Саратовской
области – руководитель аппарата
Губернатора Саратовской области**

М.И. Орлов

Порядок сбора и анализа обратной связи от внутренних клиентов

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в целях организации получения и анализа обратной связи от внутренних клиентов об уровне удовлетворенности процессами взаимодействия в аппарате Губернатора Саратовской области (далее – аппарат Губернатора).

2. Для целей настоящего Порядка используются следующие термины и определения:

внутренний клиент - государственные гражданские служащие аппарата Губернатора и работники, замещающие должности, не являющиеся должностями государственной гражданской службы Саратовской области, и предназначенные для технического обеспечения деятельности аппарата Губернатора;

функция - деятельность по реализации установленных полномочий аппарата Губернатора, осуществляемая без запроса заявителя (внутреннего клиента);

сообщения – обращения, запросы, предложения, жалобы (за исключением судебных жалоб), направленные внутренними клиентами в аппарат Губернатора по вопросам основных направлений деятельности аппарата Губернатора;

офлайн-опрос - метод сбора информации, предусматривающий личное очное взаимодействие с внутренними клиентами;

онлайн-опрос - метод сбора информации, представленной внутренними клиентами, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети Интернет с целью обеспечения коммуникации;

удовлетворенность внутренних клиентов - измеримое восприятие внутренними клиентами степени удовлетворения их потребностей;

система сбора и анализа обратной связи от внутренних клиентов (далее - система обратной связи) - инструмент, направленный на оценку качества взаимодействия внутренних клиентов в аппарате Губернатора через сбор и анализ субъективных данных, полученных от внутренних клиентов.

II. Цели и задачи системы обратной связи

3. Целями системы обратной связи являются:

получение единой и сравнимой информации о качестве всех видов взаимодействия внутренних клиентов в аппарате Губернатора и удовлетворенности от данного взаимодействия;

выявление проблем, претензий, возникающих при взаимодействии внутренних клиентов в аппарате Губернатора, разработка мер по их устранению и мер, направленных на повышение уровня удовлетворенности данного взаимодействия;

повышение эффективности деятельности аппарата Губернатора;

оперативное реагирование на проблемы внутренних клиентов при их взаимодействии в аппарате Губернатора.

4. Задачами системы обратной связи являются:

определение уровня удовлетворенности внутренних клиентов взаимодействием в аппарате Губернатора;

выявление факторов, влияющих на удовлетворенность внутренних клиентов взаимодействием в аппарате Губернатора;

определение необходимости проектирования и реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренними клиентами в аппарате Губернатора.

III. Организация системы обратной связи

5. Сбор и анализ обратной связи от внутренних клиентов включает в себя следующие этапы:

выбор объекта исследования;

сбор субъективных данных от внутренних клиентов;

анализ полученных субъективных данных и формирование отчета об уровне удовлетворенности внутренних клиентов;

принятие решений, направленных на повышение эффективности деятельности аппарата Губернатора.

6. Объектами исследования являются процессы взаимодействия внутренних клиентов в аппарате Губернатора по следующим направлениям деятельности:

организация профессиональной деятельности (внутриведомственное и межведомственное взаимодействие; выполнение запросов; договорная работа; нормотворческая деятельность);

внутриведомственные (кадровые) процессы (адаптация, кадровый рост, профессиональное развитие, мотивация, противодействие коррупции, взаимоотношения между коллегами в коллективе, скорость и качество рассмотрения запросов и обращений в кадровую службу и т.п.);

организация административно-хозяйственной деятельности;

информационно-техническое обеспечение;

ведение бухгалтерского учета.

Ответственным за сбор, анализ и формирование отчета обратной связи по каждому объекту исследования является управление кадровой политики и государственной службы Правительства Саратовской области.

7. Выбор инструмента или совокупности инструментов для сбора обратной связи осуществляется аппаратом Губернатора в зависимости от целей, указанных в пункте 3 настоящего Порядка, и ресурсов (временных, финансовых и прочих), которыми располагает аппарат Губернатора.

8. Источниками сбора обратной связи от внутренних клиентов являются:

1) сообщения, направленные через почтовый ящик, размещенный в помещении управления кадровой политики и государственной службы Правительства Саратовской области;

2) сообщения, направленные через систему электронного документооборота Правительства Саратовской области;

3) офлайн или онлайн-обращение к руководителю аппарата Губернатора Саратовской области, первым заместителям и заместителям руководителя аппарата Губернатора Саратовской области, начальникам структурных подразделений аппарата Губернатора Саратовской области;

4) результаты онлайн-опросов, проводимых управлением кадровой политики и государственной службы Правительства Саратовской области.

9. Сбор обратной связи от внутренних клиентов проводится на регулярной основе.

10. При проведении онлайн-опросов внутренних клиентов соблюдается максимально возможный уровень анонимности.

11. По итогам анализа обратной связи с внутренними клиентами формируется отчет («карта проблем») об уровне удовлетворенности внутренних клиентов (далее – Отчет), с указанием перечня проблем по каждому процессу взаимодействия в аппарате Губернатора, в котором отражаются:

1) выявленные проблемы и потенциальные потребности внутренних клиентов;

2) мероприятия, необходимые для устранения проблем и удовлетворения потребностей внутренних клиентов;

3) срок реализации мероприятий, необходимых для устранения проблем и удовлетворения потребностей внутренних клиентов.

12. Отчет в срок не превышающий 7 рабочих дней со дня его формирования направляется в адрес руководителя аппарата Губернатора Саратовской области.

13. Результаты анализа обратной связи от внутренних клиентов используются в целях принятия решений, направленных на повышение эффективности деятельности аппарата Губернатора, путем:

1) создания или доработки процессов взаимодействия с внутренними клиентами в аппарате Губернатора;

2) подготовки предложений об изменении нормативно-правового регулирования порядка исполнения в аппарате Губернатора функций (процессов);

3) принятия и внесения изменений в нормативные правовые акты аппарата Губернатора в части регулирования порядка исполнения в аппарате Губернатора функций (процессов).

14. Внутренним клиентам предоставляется информация об итогах сбора и анализа обратной связи путем направления Отчета в структурные подразделения аппарата Губернатора.