



# ПРАВИТЕЛЬСТВО САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 27.06.2023 № 514

Об утверждении Положения о системе сбора обратной связи при внедрении клиентоцентричного подхода в деятельность органов исполнительной власти Самарской области

В целях реализации пункта 1.6 Плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности в Самарской области, утвержденного распоряжением Губернатора Самарской области от 19.12.2022 № 326-р, Правительство Самарской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о системе сбора обратной связи при внедрении клиентоцентричного подхода в деятельность органов исполнительной власти Самарской области (далее – Положение).

2. Органам исполнительной власти Самарской области при внедрении в деятельность клиентоцентричного подхода руководствоваться Положением.

3. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

022906

Первый  
вице-губернатор –  
председатель Правительства  
Самарской области



В.В.Кудряшов

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением Правительства  
Самарской области  
от 27.06.2023 № 514

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
о системе сбора обратной связи при внедрении клиентоцентричного  
подхода в деятельность органов исполнительной власти  
Самарской области

1. Под системой обратной связи понимается совокупность инструментов по получению отзывов от клиентов в процессе внедрения клиентоцентричного подхода в деятельность органов исполнительной власти Самарской области в соответствии со стандартами клиентоцентричности в Самарской области, утвержденными постановлением Правительства Самарской области от 21.12.2022 № 1200 (далее – инструменты обратной связи).

2. Система обратной связи используется для совершенствования предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций, а также фиксации и исправления существующих (возникающих) отклонений от образа целевого состояния процесса посредством корректировки подходов к реализации деятельности органов исполнительной власти Самарской области.

3. Для получения обратной связи используются следующие инструменты обратной связи:

опросы клиентов, в том числе проводимые с применением информационных технологий, о степени их удовлетворенности услугами и сервисами;

выявление мнения экспертов и (или) представителей общественности, в том числе с применением методов глубинного интервью (слабоструктурированной личной беседы интервьюера с респондентом в

форме, побуждающей последнего к подробным ответам на задаваемые вопросы), фокус-группы (групповой дискуссии, в ходе которой выясняется отношение участников к определенному виду деятельности, сфере услуг, конкретному продукту);

анализ результатов исследований качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Самарской области, проводимых в соответствии с методическими рекомендациями Министерства экономического развития Российской Федерации, утвержденными во исполнение пункта 4 раздела III протокола заседания подкомиссии по вопросам повышения качества оказания государственных услуг и мониторинга реализации поэтапных планов выполнения мероприятий, содержащих ежегодные индикаторы, обеспечивающие достижение целевых показателей, установленных Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», при Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 29.01.2014 № 5;

анализ сведений о качестве государственных услуг, предоставленных с использованием автоматизированной информационной системы «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» в рамках реализации постановления Правительства Российской Федерации от 25.05.2022 № 951 «О мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления и внесении изменений в Положение о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

создание системы автоматизированного мониторинга оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе государственной информационной системы Самарской области «Портал государственных и муниципальных услуг»;

создание системы автоматизированного мониторинга значений показателей, характеризующих текущее состояние процессов, происходящих при предоставлении государственных услуг и реализации государственных функций и одновременно входящих в жизненные ситуации, в том числе:

сроков выполнения процессов;

количества взаимодействий (касаний) заявителя в ходе выполнения процессов;

количества положительных и отрицательных результатов в общем объеме выполненных экземпляров процессов;

анализ причин и их закономерностей при отрицательных результатах процессов;

иные инструменты, в том числе используемые в соответствии с рекомендациями автономной некоммерческой организации «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации».

4. Инструменты обратной связи, указанные в пункте 3 настоящего Положения, применяются:

при анализе текущей деятельности органов исполнительной власти Самарской области для выявления потребностей клиентов;

при внедрении клиентоцентричного подхода в рамках реинжиниринга процессов для улучшения клиентского опыта (далее – реинжиниринг);

при оценке результата полного внедрения реинжиниринга в целях выявления возможных отклонений от образа целевого состояния процесса, в отношении которого осуществлялся реинжиниринг.

5. Выбор инструмента или совокупности инструментов обратной связи осуществляется органом исполнительной власти Самарской области в зависимости от целей, указанных в пункте 4 настоящего Положения, и ресурсов (временных, финансовых и прочих), которыми располагает орган исполнительной власти Самарской области.