



ПРИКАЗ

04.06.2025

№ 831-од

г. Якутск

**Об утверждении Положения о проведении оценки удовлетворенности
клиентов результатом взаимодействия с государственными
учреждениями, подведомственными Министерства труда и социального
развития Республики Саха (Якутия)**

С целью реализации положений федерального проекта «Государство для людей» по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в государственное управление, а также в целях повышения уровня удовлетворенности населения качеством продуктов государственного сектора и достижения показателей, установленных Распоряжением Главы Республики Саха (Якутия) от 10 декабря 2024 г. № 899-РГ «О качестве управления в государственном секторе», п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение о проведении оценки удовлетворенности клиентов результатом взаимодействия с государственными учреждениями, подведомственными Министерству труда и социального развития Республики Саха (Якутия) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Руководителям подведомственных учреждений обеспечить проведение мероприятий по оценке удовлетворенности получателей услуг, в соответствии с Положением.

3. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя министра Н. В. Черноусову.

Министр труда и
социального
развития РС(Я)



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Е.А. Волкова

Сертификат 0F109418C94B125D92E47934665ACB7C
Владелец **Волкова Елена Александровна**
Действителен с 16.07.2024 по 09.10.2025

ПОЛОЖЕНИЕ

о проведении оценки удовлетворенности клиентов
результатом взаимодействия с государственными учреждениями,
подведомственными Министерства труда и социального развития
Республики Саха (Якутия)

1. Общие положения

1.1. Оценка удовлетворенности клиентов взаимодействием с государственными учреждениями, подведомственными Министерству труда и социального развития Республики Саха (Якутия) (далее – Министерство) проводится с целью реализации положений федерального проекта «Государство для людей» по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в государственное управление, а также в целях повышения уровня удовлетворенности населения качеством продуктов государственного сектора и достижения показателей, установленных Распоряжением Главы Республики Саха (Якутия) от 10 декабря 2024 г. № 899-РГ «О качестве управления в государственном секторе».

1.2. Целевые значения показателей удовлетворенности клиентов устанавливаются при:

1) формировании государственных заданий учреждений, подведомственных Министерству - не менее двух показателей по оценке удовлетворенности населения качеством продуктов государственного сектора;

2) оценке эффективности и результативности деятельности руководителей в соответствии с Положением о порядке премирования руководителей и главных бухгалтеров подведомственных учреждений Минтруда РС(Я) от 22.11.2023 № 1868-од (изм. от 07.02.2025г.).

1.3. Оценка удовлетворенности клиентов проводится Министерством и его подведомственными учреждениями на постоянной основе в рамках сбора обратной связи от внешних клиентов путем проведения опроса.

1.4. Подведомственные учреждения Министерства (далее – учреждения) обеспечивают проведение опросов, а также информирование клиентов о его проведении.

1.5. Настоящее положение определяет общие подходы и направления по сбору и анализу обратной связи при проведении опроса.

2. Термины, определения и сокращения

2.1. Клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с государственным учреждением с целью удовлетворения своих потребностей.

2.2. Удовлетворенность клиента — это мера того, насколько клиент доволен результатом взаимодействия с государственным учреждением в рамках удовлетворения своих потребностей, насколько результат услуги или запроса соответствует, или превосходит ожидания клиентов.

2.3. Интернет-опрос – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационные сети «Интернет», с целью обеспечения коммуникации (мобильное приложение, официальный сайт, социальная сеть, мессенджер).

2.4. Офлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами, с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации (анкетный опрос на бумажных носителях при личном взаимодействии с клиентом, в местах длительного пребывания клиентов, направление бумажных писем и т.д.).

2.5. Респондент – лицо, от которого собираются данные.

3. Цель и задачи

3.1. Целью проведения оценки является выявление и систематический мониторинг показателей удовлетворенности клиентов при взаимодействии с учреждениями.

3.2. Задачи:

- Оценка общей клиентской удовлетворенности при взаимодействии с учреждениями;
- Выявление уровня удовлетворенности получением государственных и социальных услуг;
- Выявление простоты и доступности получения услуг;
- Выявление клиентской лояльности;
- Получение дополнительной информации для последующего определения направлений повышения качества предоставляемых услуг.

4. Порядок проведения

4.1. Периодичность опроса – постоянный.

4.2. Отчетность и анализ результатов проведения опросов – не реже 1 раза в год. Может проводиться чаще по решению руководства.

При этом рекомендуется проводить замеры 1 раз в квартал для проведения сравнительного анализа.

4.3. Основными метриками оценки удовлетворенности клиентов при проведении опросов являются:

- «Уровень удовлетворенности клиентов, получивших услугу (работу)»;
- «Индекс клиентских усилий при получении услуги (доступность)»;
- «Индекс лояльности клиентов, обратившихся за услугой».

Аналізу подлежат не менее двух из перечисленных показателей.

4.4. Минимальное количество респондентов за отчетный год:

Количество клиентов по услуге	Выборка (сколько надо опросить)
до 100	не менее 20 %
100-300	60 респондентов
301-500	80 респондентов
501- 700	100 респондентов
701- 1000	120 респондентов
1 001-5000	150 респондентов
5 001-10 000	200 респондентов

Выборка может включать большее количество респондентов, но не менее рекомендованного числа. По итогам года должно быть достигнуто количество респондентов в соответствии с выборкой.

4.5. Для достижения максимального количества респондентов учреждение должно обеспечить информированность клиентов о важности и возможности прохождения опроса.

5. Методы исследования

Параллельно используются следующие методы исследования:

1. Интернет-опрос путем размещения ссылки на интерактивную форму с опросом через:

- размещение QR-кода в местах ожидания;
- предоставление QR-кода при личном обращении;
- размещение QR-кода на сайте и госпаблике учреждения;

- при рассылке ответов при онлайн-взаимодействии;

В качестве инструмента для проведения опросов в Министерстве используется сервис Яндекс-формы (Yandex Forms).

2. Офлайн-опрос:

- анкетный опрос на бумажных носителях при личном взаимодействии с клиентом;
- в населенных пунктах с трудностями подключения к интернету (обязательно);
- для клиентов, не владеющих цифровыми навыками.

**Полученные данные с бумажных анкет обязательно должны быть перенесены в сводную онлайн-форму для анализа данных при составлении отчета.*

5.1. Опрос клиентов государственных учреждений производится в соответствии с прилагаемой к Положению формой опросного листа (Приложение 1).

5.2. Учреждения обеспечивают возможность постоянного сбора обратной связи путем постоянного размещения ссылок, QR кодов, а также постоянного наличия бланков анкеты для возможности прохождения офлайн – опросов.

5.3. Учреждения обеспечивают размещение QR-кода на интерактивную форму опроса на видном месте в местах личного приема, у входа-выхода (регистратуры) и в местах ожидания.

5.4. В случаях выдачи бумажной анкеты – Учреждения обеспечивают расположение стопок с анкетами на видном месте (около регистратуры или выхода), также предусматривают ручку и емкость для заполненных анкет (ящик или др.) и информационную табличку об опросе.

5.5. Учреждения обязаны быть готовыми проинструктировать респондента по заполнению анкеты.

6. Анализ и расчет показателей удовлетворенности

6.1. Анализ информации проводится с целью выявления как общего уровня удовлетворенности услугой или иным видом взаимодействия, так и отдельными параметрами такого взаимодействия с государственным учреждением.

6.2. **Общая удовлетворенность клиентов (CSI)** отражает насколько клиенты довольны взаимодействием с учреждением в целом.

Рассчитывается по следующему вопросу:

«Оцените в целом Вашу удовлетворенность получением услуг (работ) в данном учреждении? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены»

Диапазон значений индекса: до 100%

Расчет показателя производится по формуле:

$$CSI = \left(\frac{\text{сумма всех оценок}}{\text{количество респондентов}} \right) \times \frac{100}{\text{максимальная оценка}}$$

где:

- **сумма всех оценок** — сумма баллов, которые поставили клиенты в опросах;
- **количество респондентов** — количество участников опроса;
- **максимальная оценка** — максимальное значение, которое можно было выбрать в опросе (например, 5 для шкалы от 1 до 5).

С помощью этой формулы можно получить средний уровень удовлетворённости в процентах.

6.3. Уровень удовлетворенности клиентов (CSI) по параметрам отражает насколько клиенты довольны взаимодействием с учреждением по параметрам: доступность, комфортность, вежливость, компетентность и др.

**Параметры оценки могут быть разными по каждой услуге (работе) или в зависимости по типу (виду) учреждения.*

По каждому параметру удовлетворенности рассчитывается среднее значение по вопросу:

«Насколько Вы удовлетворены следующими аспектами получения услуги:

- **Комфортность условий получения услуг**
- **Доброжелательность и вежливость сотрудников учреждения**
- **Доступность и понятность информации об услугах**

- **Компетентность сотрудников**
- **Доступность услуг для людей с инвалидностью**

Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены»

Диапазон значений индекса: до 100%

Расчет показателя производится по каждому параметру по формуле:

$$CSI = \left(\frac{\text{сумма всех оценок}}{\text{количество респондентов}} \right) \times \frac{100}{\text{максимальная оценка}}$$

6.4. **Расчет Индекса клиентских усилий при получении услуги (работы) (CES)** отражает оценки усилий клиента, затраченных им для получения услуги, меры поддержки и иных процессов и сервисов.

Рассчитывается по вопросу:

«Насколько легко Вам было получить услугу (работу)? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что услугу получить было очень тяжело, оценка 5 означает, что услугу получить было очень легко»

Диапазон значений индекса: до 100%

Расчет показателя производится **по формуле:**

$$CES = \frac{\text{Количество довольных клиентов}}{\text{Общее количество опрошенных}} \times 100$$

Довольными считают клиентов, которые дали оценку выше нейтральной, то есть при использовании пятибалльной шкалы это будут клиенты с оценками 4 и 5.

6.5. **Расчет индекса лояльности клиентов, обратившихся за услугой (работой)» (NPS)**, позволяет увидеть соотношение лояльных клиентов к нелояльным.

Диапазон значений индекса: от - 100 до +100 баллов

NPS рассчитывается по следующему вопросу:

«С какой вероятностью Вы порекомендуете это учреждение своим родным, друзьям, знакомым? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает «очень маловероятно», оценка 10 означает «с большой вероятностью»

На основе ответов респондентов разделяют на три группы:

Сторонники *«Мне очень понравилось! Всем расскажу!☺»* – респонденты, выбравшие варианты ответа 9 и 10;

Нейтралы *«Неплохо, но без восторгов☺»* – респонденты, выбравшие вариант 6, 7 и 8;

Критики *«Я разочарован, ожидал большего, не рекомендую☹»* – респонденты, выбравшие варианты ответа от 1 до 5.

NPS рассчитывается по формуле:

$$NPS = \% \text{ лояльных клиентов} - \% \text{ критиков}$$

Ориентировочные критерии оценки эффективности по индексу лояльности:

- **Выше 85%** - Очень хорошее значение, свидетельствует о сильной приверженности клиентов и потенциально позитивных рекомендациях.

- **От 60% до 84%** - Хорошее значение, показывает устойчивый рост доверия среди клиентов.

- **Ниже 60%** - Требуется внимания, поскольку сигнализирует о недостаточной удовлетворенности клиентов или наличии критически настроенных клиентов.

Таким образом, оптимальное значение NPS находится в диапазоне 70%-100%, демонстрируя высокую эффективность деятельности учреждения.

7. Дополнительный сбор обратной связи

7.1. Для выявления причин низкой (или нейтральной) оценки по какому-либо показателю, рекомендуется задавать уточняющий вопрос «Почему Вы поставили низкую оценку?». Данные ответы не будут влиять на индекс показателя, но помогут понять за счет чего можно улучшить показатель.

7.2. В опросной форме необходимо включить сбор обратной связи от клиента в виде его мнения и предложений по улучшению процесса предоставления услуги или деятельности учреждения в целом.

Необходимо стимулировать участие клиента в сборе обратной связи, подчеркивая важность его мнения для улучшения качества услуг.

7.3. Кроме опросных форм в учреждении может быть предусмотрена Книга отзывов и предложений, расположенная в доступном и видном месте для посетителей. Отзывы и предложения клиентов также могут быть использованы для учета и рассмотрения для принятия решений по улучшению сервиса обслуживания.

7.4. Анализ мнений клиентов должен строиться на следующих принципах:

- *Объективность и нейтральность: Рассматривайте как положительные, так и отрицательные отзывы, не игнорируя критику. Негативные отзывы могут быть очень ценными для выявления проблем, рассматривайте их как возможность улучшить свои услуги и стать лучше.*
- *Прозрачность и открытость: Делитесь результатами анализа мнений клиентов с сотрудниками для дальнейшей работы. Сообщайте клиентам о том, какие изменения были внесены в результате их отзывов. Это показывает, что вы цените их мнение и прислушиваетесь к ним.*
- *Практическая направленность: Выявляйте наиболее важные и часто упоминаемые проблемы, которые оказывают наибольшее влияние на удовлетворенность клиентов с целью улучшения указанных аспектов.*

7.5. Процесс сбора информации от клиентов может пересматриваться и совершенствоваться с целью улучшения методов сбора информации, а также повышения эффективности обратной связи.

Опросная форма оценки удовлетворенности клиентов
результатом взаимодействия с государственными учреждениями,
подведомственными Министерства труда и социального развития
Республики Саха (Якутия)

ЗДРАВСТВУЙТЕ!

Мы стремимся постоянно улучшать качество предоставления услуг учреждениями сферы социальной защиты населения. Будем признательны, если Вы уделите несколько минут, чтобы поделиться своим мнением и опытом взаимодействия с нашими учреждениями. Ваши ответы помогут нам стать лучше!

Ответы будут анонимными и использованы только в обобщенном виде для анализа.

1. Ваш пол:

- Мужской
- Женский

2. Укажите Ваш возраст:

- До 18 лет
- От 18 до 35 лет
- От 35 до 50 лет
- От 50 до 65 лет
- Старше 65 лет

3. Укажите в каком районе Вы проживаете?

4. Услугами какого учреждения Вы воспользовались?

5. Оцените в целом Вашу удовлетворенность получением услуг (работ) в данном учреждении? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены



***Если Ваша оценка составляет 3 балла или ниже, пожалуйста, поясните причины низкой оценки.**

6. Насколько Вы удовлетворены следующими аспектами получения услуги: Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены

- **Комфортность условий получения услуг**

Насколько удобны для Вас условия получения услуги, включая бытовые условия и санитарно-гигиеническое состояние помещений и прочие условия предоставления услуг



- **Доброжелательность и вежливость сотрудников учреждения**

Насколько эмоционально комфортно было взаимодействие с сотрудниками учреждения



- **Доступность и понятность информации об услугах**

Насколько легко получить информацию об услугах учреждения, понятна ли она для Вас



- **Компетентность сотрудников**

Насколько эффективно Ваше взаимодействие с сотрудником учреждения



- **Доступность услуг для людей с инвалидностью**

Созданы ли условия для лиц с ограничениями жизнедеятельности. Например, наличие пандусов, поручней, табличек для слабовидящих, помощь для маломобильных граждан и т.д.)



7. Насколько легко Вам было получить услугу (работу)?

Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что услугу получить было очень тяжело, оценка 5 означает, что услугу получить было очень легко»

8. С какой вероятностью Вы порекомендуете это учреждение своим родным, друзьям, знакомым? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает «очень маловероятно», оценка 10 означает «с большой вероятностью»



9. Поделитесь своим мнением

Напишите Ваше мнение и (или) предложения по улучшению деятельности учреждения
