

# Методические рекомендации по распространению форм опросов для проведения оценки удовлетворенности внешних клиентов

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие методические рекомендации определяют подход к распространению форм опросов для проведения оценки удовлетворенности внешних клиентов взаимодействием с органами власти (далее – анкеты).

1.2. Настоящие методические рекомендации дополняют положения Единого порядка сбора и оценки обратной связи в областных исполнительных органах Новосибирской области (далее – орган власти), утвержденного протоколом заседания межведомственной рабочей группы по клиентоцентричности в Новосибирской области от 11.04.2024 (далее – Единый порядок).

1.3. Каналами размещения анкет являются:

- онлайн точки: официальный сайт органа власти, официальные страницы в социальных сетях и мессенджерах органа власти;
- офлайн точки: места личного приема граждан, МФЦ;
- ответы на обращения граждан.

## 2. Размещение в онлайн точках взаимодействия (сайт, социальные сети, мессенджеры)

2.1. На официальном сайте органа власти в разделе «Оценить работу» (кнопка «Оценить работу» на верхней панели) размещается общая описательная часть по сбору обратной связи и ссылки на анкеты по конкретным видам взаимодействия, реализуемым в органе власти:

- предоставление государственных услуг (сервисов) и мер государственной поддержки;
- проведение контрольных (надзорных) мероприятий, профилактика нарушений обязательных требований (далее – мероприятие КНД);
- рассмотрение обращений и запросов;
- обеспечение доступа к информации о деятельности органа власти.

Рекомендованное содержание текстового модуля (может быть скорректировано областным исполнительным органом самостоятельно): **«Вместе сделаем работу органов власти лучше!»**

Ваше мнение очень важно для повышения качества нашей работы. Если Вы взаимодействовали с органом власти по представленным ниже вопросам, пожалуйста, пройдите опрос, это займет не более 3 минут. Ответы будут учтены при совершенствовании процессов взаимодействия с гражданами.

**Вы получили услугу или оформили меру поддержки?**

Оцените качество предоставления государственной услуги (сервиса) / меры государственной поддержки: [ссылка]

**В отношении Вашей организации проводилась проверка или профилактическое мероприятие?**

Оцените взаимодействие с органом власти при проведении мероприятия: [ссылка]

**Вы получили ответ на обращение или запрос?**

Оцените взаимодействие с органом власти по вопросу Вашего обращения/запроса: [ссылка]

**Вы искали информацию о деятельности органа власти?**

Оцените доступность, качество и состав информации, размещенной на официальных ресурсах органа власти: [ссылка]»

2.2. На официальных страницах в социальных сетях и мессенджерах органа власти размещаются публикации о сборе обратной связи. Материалы для публикации доступны по ссылке: <https://disk.yandex.ru/d/Sp7xCYsINcUYYA>.

2.2.1. В социальных сетях «ВКонтакте» и «Одноклассники» ссылка на публикацию закрепляется в меню виджетов. Инструкция по созданию виджетов и обложки виджетов доступны по ссылке: <https://disk.yandex.ru/d/Sp7xCYsINcUYYA>. Допускается изменение внешнего вида обложки в соответствии с фирменным стилем органа власти

2.2.2. В Telegram-канале органа власти публикацию необходимо сделать «Закрепленным сообщением» канала.

### **3. Размещение в офлайн точках взаимодействия (орган власти, МФЦ)**

3.1. В местах личного приема граждан анкеты размещаются в виде листовок с QR-кодами на информационных стендах и рабочих местах сотрудников, взаимодействующих с гражданами по направлениям деятельности органа власти.

3.2. Формирование QR-кодов осуществляется по:

– органу власти в целом (общий QR-код, при переходе по которому открывается раздел «Обратная связь» официального сайта органа власти со ссылками по всем направлениям деятельности органа власти – приложение 1);

– каждому направлению деятельности органа власти (QR-коды, при переходе по которым открываются общие ссылки по направлениям деятельности органа власти **без предзаполнения** наименования, способа получения, точки взаимодействия и иной информации статистического блока по услуге/мере поддержки/мероприятию КНД – блок предлагается к заполнению гражданином самостоятельно – приложение 2);

– каждой услуге, мере поддержки, мероприятию КНД в каждой точке взаимодействия (QR-коды, при переходе по которым открываются ссылки с **предзаполнением** наименования, способа получения, точки взаимодействия и иной информации статистического блока по услуге/мере поддержки/мероприятию КНД – блок заполняется органом власти самостоятельно – приложение 3 и 4 – выбор вида предоставления QR-кодов осуществляется органом власти самостоятельно).

3.3. В каждой точке взаимодействия каждого сотрудника, предоставляющего государственную услугу, меру государственной поддержки, проводящего контрольно-надзорное мероприятие и мероприятие по профилактике нарушений обязательных требований необходимо обеспечить QR-кодами на соответствующую услугу/меру поддержки/мероприятие КНД.

3.4. Листовки с QR-кодами формируются в соответствии с шаблоном, разработанным Минцифрой Новосибирской области, доступным по ссылке: <https://disk.yandex.ru/d/Sp7xCYsINcUYyA>. В шаблон вставляется соответствующий логотип органа власти, QR-код, название услуги/меры поддержки/мероприятия КНД. Не допускается нарушение расположения и размера элементов шаблона и изменение шрифта, его начертания и цвета (используемый шрифт – Arial). Листовки печатаются в цветном виде.

#### **4. Размещение в ответах на обращения**

При письменном ответе органа власти на обращение или запрос гражданина должна быть предоставлена возможность оставить обратную связь – в конце ответа предусматривается текстовый модуль с просьбой оценить работу органа. В случае ответа в письменном виде на бумаге предусматривается qr-код со ссылкой на онлайн форму сбора обратной связи, в случае ответа в электронном виде (онлайн или посредством электронной почты) предусматривается активная ссылка на онлайн форму сбора обратной связи.

Содержание текстового модуля (завершающий абзац текста по факту рассмотрения обращения): «Для оценки уровня Вашей удовлетворенности при взаимодействии с органами власти при подаче и рассмотрении Вашего обращения просим Вас пройти краткий опрос удобным для Вас способом» (qr-код, ссылка) (п.3.4. Единого порядка).

Пример общего QR-код по органу власти



**Оцените работу  
органа власти**



Отсканируйте QR-код и оцените Ваше  
взаимодействие с органом власти

**Пример QR-кода по направлению деятельности «Предоставление государственных услуг (сервисов) и мер государственной поддержки»**



## Получили услугу или меру поддержки?



Отсканируйте QR-код и оцените качество предоставления государственной услуги (сервиса) или меры государственной поддержки

**Пример QR-кода по направлению деятельности  
«Проведение контрольно-надзорного мероприятия. Профилактика  
нарушения обязательных требований»**



**В отношении Вашей организации  
проводилась проверка или  
профилактическое мероприятие?**



Отсканируйте QR-код и оцените взаимодействие с  
органом власти при проведении контрольно-надзорного  
мероприятия или мероприятия по профилактике  
нарушения обязательных требований

**Пример QR-кода по направлению деятельности  
«Рассмотрение обращений и запросов»**



## Получили ответ на обращение?



Оцените взаимодействие с органом власти  
по вопросу Вашего обращения/запроса

**Пример QR-кода по направлению деятельности  
«Обеспечение доступа к информации о деятельности органа»**



**Искали информацию о  
деятельности органа власти?**



Оцените доступность, качество и состав информации, размещенной на официальных ресурсах органа власти

Пример QR-кода по конкретной государственной услуге



## Получили услугу?

Название услуги



Отсканируйте QR-код и оцените качество предоставления государственной услуги

## Пример QR-кода по конкретной мере государственной поддержки



# Оформили меру поддержки?

Название меры поддержки



Отсканируйте QR-код и оцените качество предоставления меры государственной поддержки

**Пример QR-кода по конкретному виду государственного контроля  
(надзора) (контрольно-надзорное мероприятие)**



**В отношении Вашей организации  
проводилась проверка?**

Название вида государственного контроля (надзора)



Отсканируйте QR-код и оцените взаимодействие  
с органом власти при проведении контрольно-  
надзорного мероприятия

**Пример QR-кода по конкретному виду государственного контроля (надзора) (мероприятие по профилактике нарушений обязательных требований)**



**В отношении Вашей организации проводилось профилактическое мероприятие?**

Название вида государственного контроля (надзора)



Отсканируйте QR-код и оцените взаимодействие с органом власти по проведенному мероприятию по профилактике нарушений обязательных требований

## Пример QR-кода по конкретным государственным услугам



# Получили услугу?



Название услуги



Название услуги



Название услуги



Название услуги



Название услуги



Название услуги



Название услуги



Название услуги



Название услуги



Название услуги



Название услуги



Название услуги

Отсканируйте QR-код полученной государственной услуги и оцените качество ее предоставления

## Пример QR-кода по конкретным мерам государственной поддержки



# Оформили меру поддержки?



Название меры  
поддержки



Название меры  
поддержки



Название меры  
поддержки



Название меры  
поддержки



Название меры  
поддержки



Название меры  
поддержки



Название меры  
поддержки



Название меры  
поддержки



Название меры  
поддержки



Название меры  
поддержки



Название меры  
поддержки



Название меры  
поддержки

Отсканируйте QR-код оформленной меры государственной поддержки и оцените качество ее предоставления

## Пример QR-кода по конкретным видам государственного контроля (надзора) (контрольно-надзорным мероприятиям)



## В отношении Вашей организации проводилась проверка?



Название вида  
гос. контроля (надзора)



Название вида  
гос. контроля (надзора)



Название вида  
гос. контроля (надзора)



Название вида  
гос. контроля (надзора)



Название вида  
гос. контроля (надзора)



Название вида  
гос. контроля (надзора)



Название вида  
гос. контроля (надзора)



Название вида  
гос. контроля (надзора)



Название вида  
гос. контроля (надзора)

Отсканируйте QR-код и оцените взаимодействие с органом власти по проведенному контрольно-надзорному мероприятию

**Пример QR-кода по конкретным видам государственного контроля (надзора) (мероприятиям по профилактике нарушений обязательных требований)**



**В отношении Вашей организации проводилось профилактическое мероприятие?**



Название вида  
гос. контроля (надзора)



Название вида  
гос. контроля (надзора)



Название вида  
гос. контроля (надзора)



Название вида  
гос. контроля (надзора)



Название вида  
гос. контроля (надзора)



Название вида  
гос. контроля (надзора)



Название вида  
гос. контроля (надзора)



Название вида  
гос. контроля (надзора)



Название вида  
гос. контроля (надзора)

Отсканируйте QR-код и оцените взаимодействие с органом власти по проведенному мероприятию по профилактике нарушений обязательных требований