

**УТВЕРЖДАЮ**  
**Заместитель начальника управления**  
**по туризму – начальник отдела**  
**государственного регулирования**  
**туристской деятельности**  
**и реализации государственных**  
**программ управления по туризму**  
**Белгородской области**



**В.Б. Кац**

28 июня 2024 г.

**Аналитический отчет по результатам**  
**сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)**  
**за 2 квартал 2024 года**

### **ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ**

Сбор и анализ данных проводился по государственной услуге «Аттестация экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков) (далее – услуга).

Динамика услуги за последние 3 года:

	2022 год	2023 год	2024 год (1-е полугодие)
Количество поданных заявлений для получения услуги	0	47	3
Количество заявлений с положительным решением	0	40	3
Количество заявлений с отрицательным решением	0	7	0

### **Способы сбора данных и описание респондентов**

Оценка удовлетворенности внешних клиентов по услугам проводилась посредством опроса клиентов по формам инструментариев (анкета), размещённым:

- в помещениях управления, где ведётся приём граждан;
- на официальном сайте управления (<https://visitbelogorie.ru/sbor-obratnoj-svyazi/>);

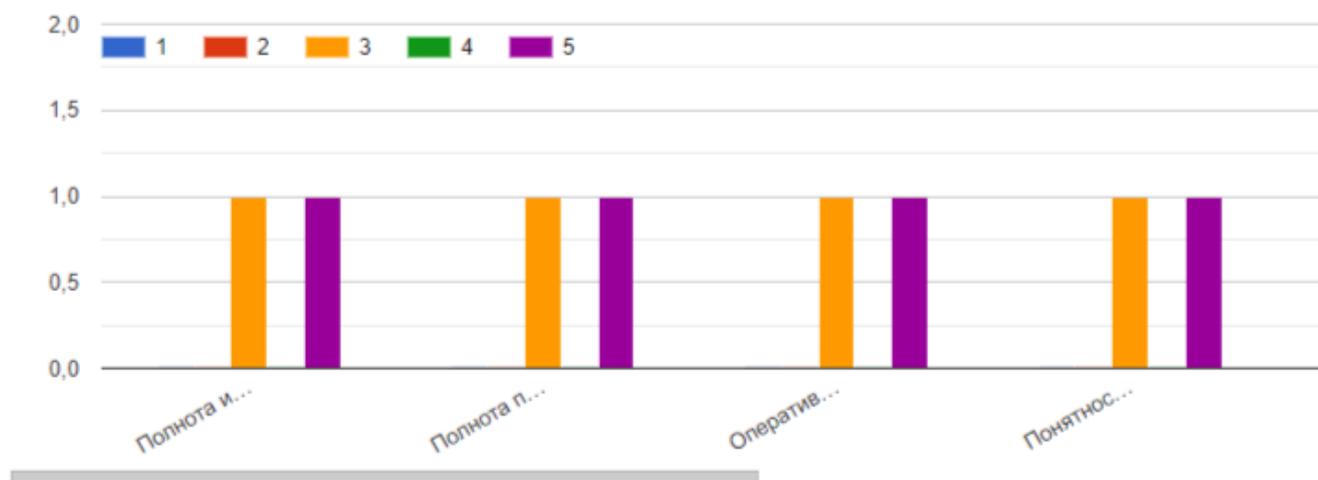
Оценка удовлетворенности внутренних клиентов по услугам проводилась посредством опроса клиентов по формам инструментариев (анкета), размещённым в помещениях управления, где ведётся приём граждан.

**Удовлетворенность клиентов предоставлением государственных услуг**

## ВНЕШНИЕ КЛИЕНТЫ

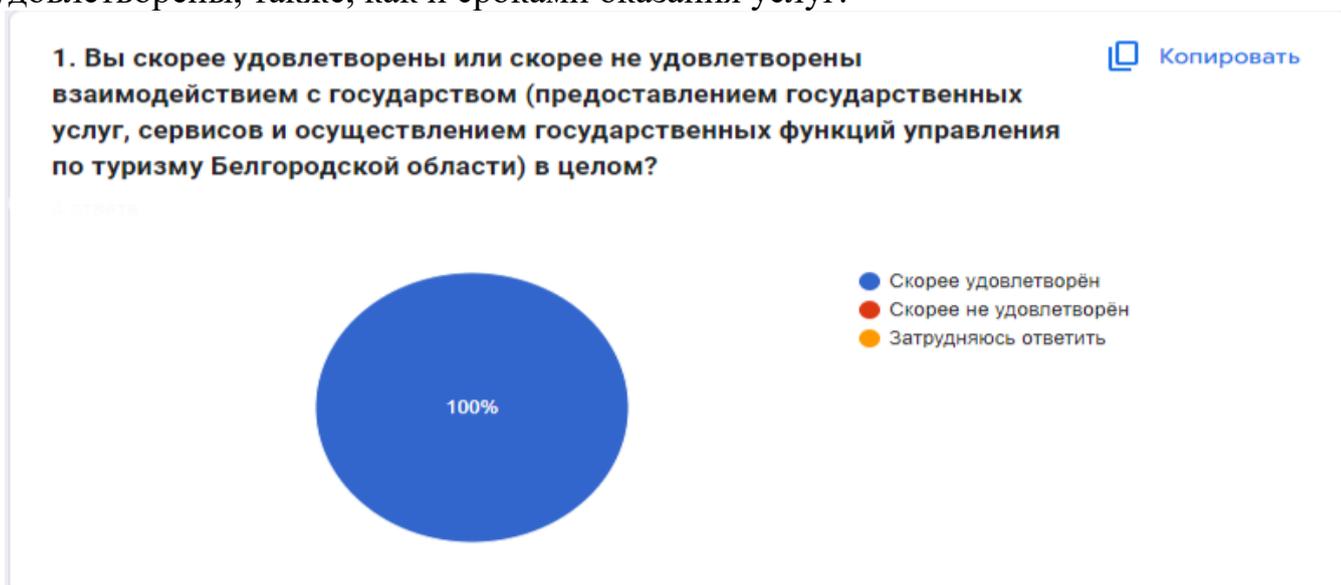
10. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами предоставления государственной услуги?

 Копировать



По результатам опросов, проведённых непосредственно управлением с использованием анкет, удовлетворенность в целом полученной государственной услугой, полнота информирования и оперативность предоставления результата клиенты оценили выше среднего.

Взаимодействием с представителями управления (вежливость, компетентность) при предоставлении государственных услуг опрошенные удовлетворены, также, как и сроками оказания услуг.



Процедуру досудебного обжалования действий (бездействия) управления при предоставлении государственных услуг не использовал ни один респондент.

В качестве проблем, препятствующих удовлетворённости процессами в рамках предоставления управлением услуг клиенты отметили:

- недостаточность информирования сообщества экскурсоводов о необходимости аттестации.

## ВНУТРЕННИЕ КЛИЕНТЫ

По результатам опроса, все опрошенные удовлетворены процессами предоставления государственных услуг, а именно следующими показателями:

- Полнота (достаточность) информирования о порядке предоставления услуг (средний балл респондентов – 5);
- Оптимальность организации процессов предоставления услуг:

Процессы в рамках предоставления государственной услуги	Средний балл респондентов
Информирование о предоставлении государственной услуги	5
Организация подачи заявителем запроса	5
Приём и регистрация запроса заявителя	5
Контроль оплаты государственной пошлины за предоставление государственной услуги и уплаты иных платежей	5
Запрос и предоставление документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия	5
Рассмотрение запроса и принятие решений по результатам его рассмотрения	5
Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и её результатах	5
Предоставление результата государственной услуги	5
Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги	5
Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц	5

Согласно результатам опроса, проблемы в рамках процессов предоставления государственных услуг не выявлены. Предложений от респондентов по процессам, которые необходимо изменить, не поступало.

### Выводы, карта «болей» клиентов, рекомендации

По итогам проведенного анализа можно сделать вывод об удовлетворенности клиентов в целом предоставлением государственной услуги управлением.

Результаты проведенного анализа позволяют сформулировать следующие «боли» внешних клиентов:

1. отсутствие информированности для туристического сообщества.

Таким образом, проведенный анализ позволяет рекомендовать следующие мероприятия по реинжинирингу услуг:

1. Обеспечить доведение информации до экскурсоводов (письма главам муниципальных образований, проведение ВКС).

## ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МЕР ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОДДЕРЖКИ

Сбор и анализ данных проводился по мере государственной поддержки - предоставление из областного бюджета грантов в форме субсидий на поддержку реализации общественных инициатив, направленных на развитие туристской инфраструктуры (далее – гранты).

Динамика услуги за последние 2 года:

	2023 год	2024 год (1-е полугодие)
Количество поданных заявок	5	0
Количество выданных грантов	4	0

### Способы сбора данных и описание респондентов

Оценка удовлетворенности внешних клиентов по мере поддержки проводилась посредством опроса клиентов по формам инструментариев (анкета), размещённым:

- в помещениях управления, где ведётся приём граждан;
- на официальном сайте управления (<https://visitbelogorie.ru/sbor-obratnoj-svyazi/>);

Оценка удовлетворенности внутренних клиентов по услугам проводилась посредством опроса клиентов по формам инструментариев (анкета), размещённым в помещениях управления, где ведётся приём граждан.

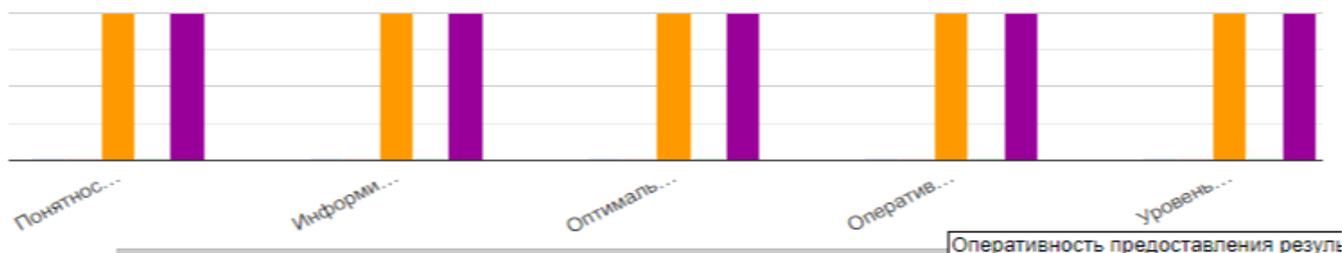
### Удовлетворенность клиентов предоставлением меры государственной поддержки

#### ВНЕШНИЕ КЛИЕНТЫ

10. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами оказания меры поддержки?

 Копировать

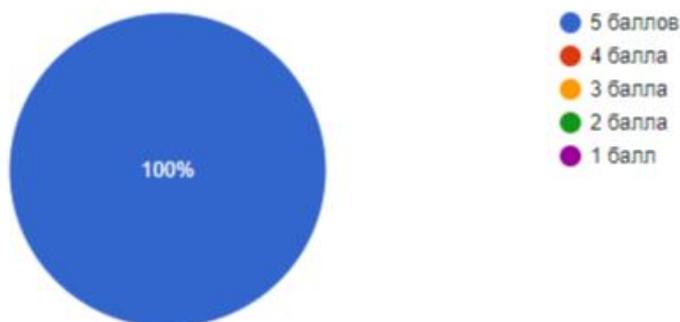
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



По результатам опросов, проведённых непосредственно управлением с использованием анкет, удовлетворенность в целом полученной мерой поддержки оценивается выше среднего.

6. Насколько Вы удовлетворены мерой государственной поддержки, которая была Вам предоставлена?

 Копировать



7. С какими проблемами Вы столкнулись при оказании меры государственной поддержки?

 Копировать



В целом, при получении меры поддержки проблем у опрошенных не возникало. Удовлетворенность составила 100%.

В качестве предложений при предоставлении мер поддержки было предложено:  
- поддержка значимых проектов, в том числе и для региона.

## ВНУТРЕННИЕ КЛИЕНТЫ

По результатам опроса, все опрошенные удовлетворены процессами предоставления мер поддержки, а именно следующими показателями:

- Полнота (достаточность) информирования о порядке предоставления услуг (средний балл респондентов – 5);
- Оптимальность организации процессов предоставления услуг:

Процессы в рамках предоставления государственной услуги	Средний балл
---	--------------

	респондентов
Информирование о порядке предоставления меры поддержки	5
Финансирование реализации меры поддержки	5
Информирование о мере поддержки	5
Организация направления заявления на оказание меры поддержки	5
Запрос и предоставление документов (сведений), необходимых для предоставления мер государственной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия	5
Рассмотрение заявления на оказание меры поддержки и принятие решений по результатам его рассмотрения	5
Оказание меры поддержки	5
Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц	5

Согласно результатам опроса, проблемы в рамках процессов предоставления меры поддержки не выявлены. Предложений от респондентов по процессам, которые необходимо изменить, не поступало.

### **Выводы, карта «болей» клиентов, рекомендации**

По итогам проведенного анализа можно сделать вывод об удовлетворенности клиентов в целом предоставлением меры государственной поддержки управлением.

Результаты проведенного анализа позволяют сформулировать следующие «боли» внешних клиентов:

1. поддержка значимых проектов, в том числе и для региона.

Таким образом, проведенный анализ позволяет рекомендовать следующие мероприятия по реинжинирингу услуг:

1. Обеспечить предоставление ходатайства главы муниципального образования в составе заявки на получение гранта в форме субсидии на поддержку реализации общественных инициатив, направленных на развитие туристской инфраструктуры.

## **РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЗАПРОСОВ**

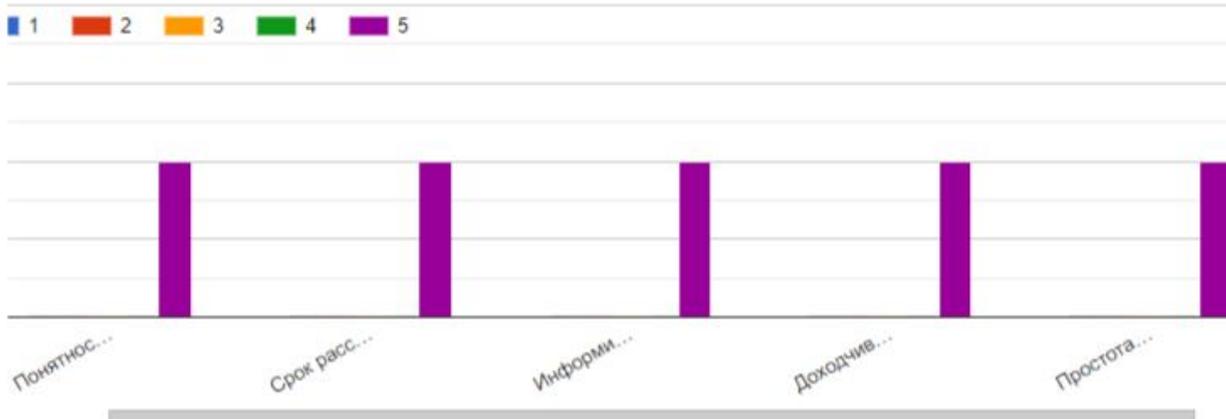
### **1. Взаимодействие с внешними клиентами**

Первоначально проведена предварительная оценка удовлетворенности клиентов с использованием заполнения электронной анкеты на сайте управления <https://visitbelogorie.ru/sbor-obratnoj-svyazi/>

Оценка удовлетворенности представлена ниже.

16. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами рассмотрения обращения (запроса) в управлении по туризму?

 Копировать



По результатам опросов 100% респондентов выбрали «5».

В опросе приняли участие 4 человек (граждане, направившие обращения в управление в отчётный период).

По результатам опроса, 100% опрошенных удовлетворены процессом рассмотрения обращений и запросов.

Параметры оценки	Средний балл респондентов
Понятность и удобство подачи обращения	5
Срок рассмотрения обращения	5
Информирование о статусе обращения	5
Понятность и доступность ответа на обращение	5
Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения	5

С проблемами при рассмотрении обращений не сталкивался ни один респондент.

Согласно результатам опроса, показатели, которым нужно уделить особое внимание, не выявлены. Предложений от респондентов по процессам, которые необходимо изменить, не поступало.

## 2. Взаимодействие с внутренними клиентами

Проведен опрос внутренних клиентов с целью изучения уровня удовлетворенности процессами рассмотрения обращений и запросов.

В опросе приняли участие 6 человек (сотрудники управления, вовлечённые в процессы рассмотрения обращений).

По результатам опроса, все опрошенные удовлетворены процессом рассмотрения обращений и запросов, а именно следующими показателями:

- Лёгкость подачи обращения в управление (средний балл респондентов – 5);
- В целом процесс рассмотрения обращения управлением (средний балл респондентов – 5).

Согласно результатам опроса, показатели, которым нужно уделить особое внимание, не выявлены. Предложений от респондентов по процессам, которые необходимо изменить, не поступало.

## ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПА К ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Оценка удовлетворенности внешних клиентов по доступу к информации о деятельности проводилась посредством опроса клиентов по формам инструментариев (анкета), размещённым:

- в помещениях управления, где ведётся приём граждан;
- на официальном сайте управления (<https://visitbelogorie.ru/sbor-obratnoj-svyazi/>).

В опросе приняли участие 15 человек.

Были исследованы следующие источники размещения информации о деятельности управления:

- официальный сайт управления;
- официальные страницы и аккаунты управления в социальных сетях и мессенджерах.

По результатам опроса, большинство опрошенных удовлетворены всеми доступными каналами для получения информации о деятельности управления.

Лёгкость нахождения необходимой информации в данных источниках респонденты оценили на 5 баллов.

Общая удовлетворенность доступностью, составом и качеством информации в целом о деятельности управления оценена респондентами на 5 баллов.

## ВНУТРЕННИЙ КЛИЕНТ

### **1. Общая организация отношений с внутренним клиентом**

Проведен опрос внутренних клиентов с целью изучения условий работы сотрудников управления, а также оценки уровня удовлетворенности внутренними процессами взаимодействия.

В опросе приняли участие 10 человек.

Оценка удовлетворенности респондентами отдельными процессами:

Наименование процесса		Уровень удовлетворенности (%)	Причина неудовлетворенности процессом, указанная респондентом
Удовлетворенность работой в управлении		100	
Удовлетворенность взаимоотношениям и между коллегами в коллективе	В подразделении, в котором служащий замещает должность	100	
	В управлении в целом	100	
	Качество предоставляемой информации	100	
	Соблюдение сроков предоставления информации	100	

<b>Удовлетворенность взаимодействием с другими государственными органами и организациями</b>	Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)	100	
	Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)	100	
	Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией	100	
<b>Удовлетворенность возможностями профессионального развития в управлении (тренинги, семинары, обучающие курсы, повышение квалификации)</b>		100	
<b>Удовлетворенность регламентацией профессиональной деятельности</b>	Понятность инструкций и методических материалов	100	
	Удобство использования инструкций и методических материалов	100	
<b>Удовлетворенность материальным оснащением своей деятельности</b>	Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.)	100	
	Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)	100	
<b>Удовлетворенность информационно-технологическим сопровождением деятельности</b>	Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)	100	
	Программное обеспечение	100	
	Обслуживание технических средств	100	
	Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений	100	
	Правовые информационные системы	100	
	Автоматизация форм и шаблонов	100	
	Автоматизация отчетов	100	
	Доступ к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)	100	
Доступ к данным иных государственных органов и организаций	100		
<b>Удовлетворенность взаимодействием по вопросам в рамках бухгалтерского учёта</b>		100	
<b>Удовлетворенность взаимодействием по вопросам административно-хозяйственной деятельности</b>		100	
<b>Удовлетворенность взаимодействием по вопросам кадровой деятельности</b>		100	

## **2. Оформление и исполнение договоров (контрактов, соглашений), осуществление государственных закупок**

Проведен опрос внутренних клиентов с целью изучения уровня удовлетворенности процессами оформления и исполнения договоров (контрактов, соглашений).

В опросе приняли участие 6 человек.

По результатам опроса, большинство опрошенных удовлетворены процессом оформления и исполнения договоров (контрактов, соглашений).

подавляющее большинство респондентов удовлетворены следующими показателями организации процесса по оформлению и исполнению договоров в управлении:

- Подготовка договора (полностью удовлетворены 100%);
- Согласование договора (полностью удовлетворены 100%);
- Подписание договора (полностью удовлетворены 100%);
- Регистрация договора (полностью удовлетворены 100%);
- Исполнение договора (полностью удовлетворены 100%);
- Контроль и мониторинг исполнения договора (полностью удовлетворены 100%).

Согласно результатам опроса, проблемы, которым нужно уделить особенное внимание, не выявлены.

**Данные по показателям удовлетворенности в разрезе каждой группы процессов**

<b>Наименование</b>	<b>Показатель</b>	<b>5 баллов</b>	<b>4 балла</b>	<b>3 балла</b>	<b>2 балла</b>	<b>1 балла</b>	<b>Проблемы ("боли")</b>
предоставление государственных услуг (внешний клиент)	удовлетворенность услугой	100	0	0	0	0	нет
предоставление государственных услуг (внешний клиент)	легкость получения услуги	100	0	0	0	0	нет
предоставление государственных услуг (внешний клиент)	понятность и удобство подачи заявления	50	0	50	0	0	нет
предоставление государственных услуг (внешний клиент)	информирование о статусе услуги	50	0	50	0	0	нет
предоставление государственных услуг (внешний клиент)	оптимальность количества необходимых документов	100	0	0	0	0	нет
предоставление государственных	оперативность предоставления	50	0	50	0	0	нет

услуг (внешний клиент)	результата						
предоставление государственных услуг (внутренний клиент)	полнота и достаточность информирования о порядке предоставления услуг	50	0	50	0	0	недостаточность информирования сообщества экскурсоводов о необходимости аттестации
предоставление государственных услуг (внутренний клиент)	оптимальность организации процессов в рамках предоставления услуг	100	0	0	0	0	нет

предоставление мер поддержки (внешний клиент)	удовлетворенность мерой поддержки	100	0	0	0	0	нет
предоставление мер поддержки (внешний клиент)	легкость получения меры поддержки	100	0	0	0	0	поддержка значимых проектов, в том числе и для региона
предоставление мер поддержки (внешний клиент)	понятность и удобство подачи заявления	50	0	50	0	0	нет
предоставление мер поддержки (внешний клиент)	информирование о статусе меры поддержки	50	0	50	0	0	нет
предоставление мер поддержки (внешний клиент)	оптимальность количества необходимых	50	0	50	0	0	нет

	документов						
предоставление мер поддержки (внешний клиент)	оперативность предоставления результата	50	0	50	0	0	нет
предоставление мер поддержки (внешний клиент)	Уровень материальных затрат при подготовке заявления и документов	50	0	50	0	0	нет
предоставление мер поддержки (внутренний клиент)	оптимальность организации процессов в рамках предоставления услуг	100	0	0	0	0	нет
предоставление мер поддержки (внутренний клиент)	информированность о порядке предоставления меры поддержки	100	0	0	0	0	нет
рассмотрение обращений и запросов (внешний клиент)	форма подачи обращения	100	0	0	0	0	нет
рассмотрение обращений и запросов (внешний клиент)	в целом процесс рассмотрения обращения	100	0	0	0	0	нет
рассмотрение обращений и запросов (внешний клиент)	легкость подачи обращения	100	0	0	0	0	нет
рассмотрение	качество ответа на	100	0	0	0	0	нет

обращений и запросов (внешний клиент)	обращение						
рассмотрение обращений и запросов (внешний клиент)	параметры рассмотрения обращения	100	0	0	0	0	нет
рассмотрение обращений и запросов (внутренний клиент)	легкость подачи обращения	100	0	0	0	0	нет
рассмотрение обращений и запросов (внутренний клиент)	в целом процесс рассмотрения обращения	100	0	0	0	0	нет

размещение информации о деятельности управления	легкость нахождения информации на сайте	100	0	0	0	0	нет
размещение информации о деятельности управления	легкость нахождения информации на телеграм-канале	100	0	0	0	0	нет
размещение информации о деятельности управления	легкость нахождения информации в ВК	100	0	0	0	0	нет

размещение информации о деятельности управления	легкость нахождения информации в Одноклассниках	100	0	0	0	0	нет
размещение информации о деятельности управления	удовлетворенность доступностью, составом и качеством информации	100	0	0	0	0	нет

**Примечания:****<sup>1</sup> Наименование**

В данном столбце указывается наименование исследуемой услуги, контроля, меры поддержки и тд.

**<sup>2</sup> Показатель**

В данном столбце указывается оцениваемый параметр предоставления услуги, сервиса, функции или меры поддержки. В соответствии с вопросами анкеты, в которых предусмотрена оценка по 5-ти балльной шкале

**<sup>3</sup> 1 - 5 баллов**

Столбцы содержат абсолютное количество ответов респондентов в отношении каждого из параметров.

**<sup>4</sup> Проблемы («боли»)**

Столбец содержит проблемы и «боли», возникающие у клиентов при предоставлении услуг или сервисов. Формулировки проблем («болей») заполняются на основании анализа открытых вопросов исследования (об имеющихся проблемах, необходимых улучшениях).

**Свод результатов анализа поступившей  
негативной обратной связи от внешних и внутренних клиентов**

№	Наименование процесса	Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы	Приоритетность решения проблемы/удовлетворения потребности	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации
1	Процессы по предоставлению государственной услуги	недостаточность информирования сообщества экскурсоводов о необходимости аттестации	Средняя	Средняя	Информативные письма на глав муниципальных образований, проведение ВКС с сообществом экскурсоводов	Отдел государственного регулирования туристской деятельности и реализации государственных программ управления по туризму Белгородской области	Август 2024
2	Процессы по предоставлению мер государственной поддержки	поддержка значимых проектов, в том числе и для региона	Средняя	Средняя	Предусмотреть в составе заявки ходатайство главы муниципального образования	Отдел государственного регулирования туристской деятельности и реализации государственных программ управления по туризму Белгородской области	Июль 2024