

УТВЕРЖДАЮ
Начальник управления по туризму
Белгородской области



И.С. Подзолкова
29 ноября 2024 г.

Аналитический отчет по результатам
сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)
за 4 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 (11 месяцев)
Количество поданных заявлений для получения услуги	0	47	6
Количество заявлений с положительным решением	0	40	5
Количество заявлений с отрицательным решением	0	7	1

Способы сбора данных и описание респондентов

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

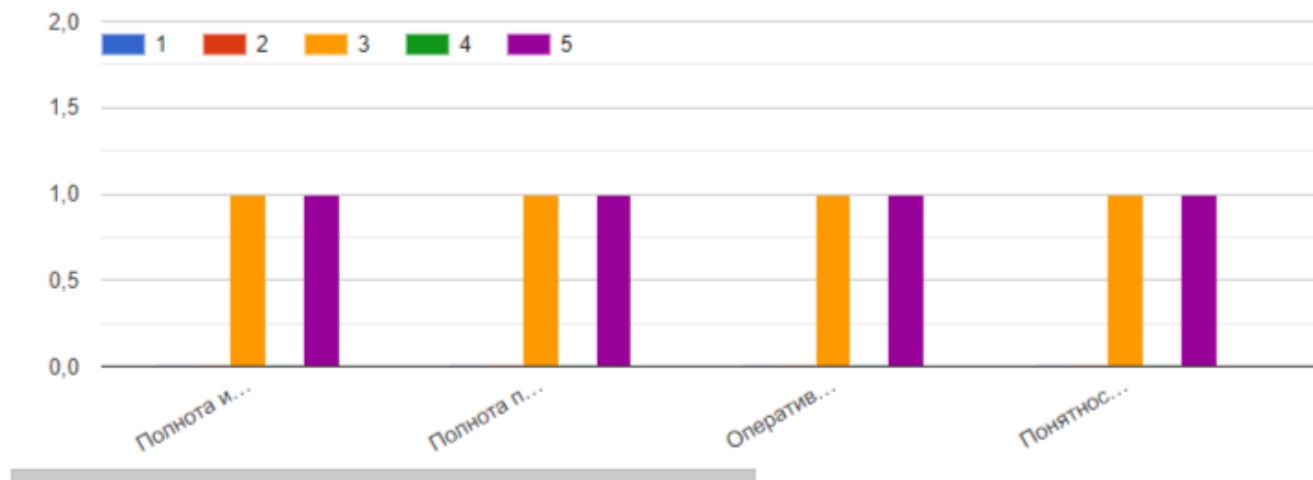
- в помещениях управления, где ведётся приём граждан;
- на официальном сайте управления (<https://visitbelogorie.ru/sbor-obratnoj-svyazi/>);

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).

По итогам анализа, проведенного во 3 квартале, данный метод является эффективным для восполнения дефицита информации о государственной услуге,

продолжили его реализацию на постоянной основе.

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 (11 месяцев)
Количество поданных заявок	5	12
Количество выданных грантов	4	9

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/>);

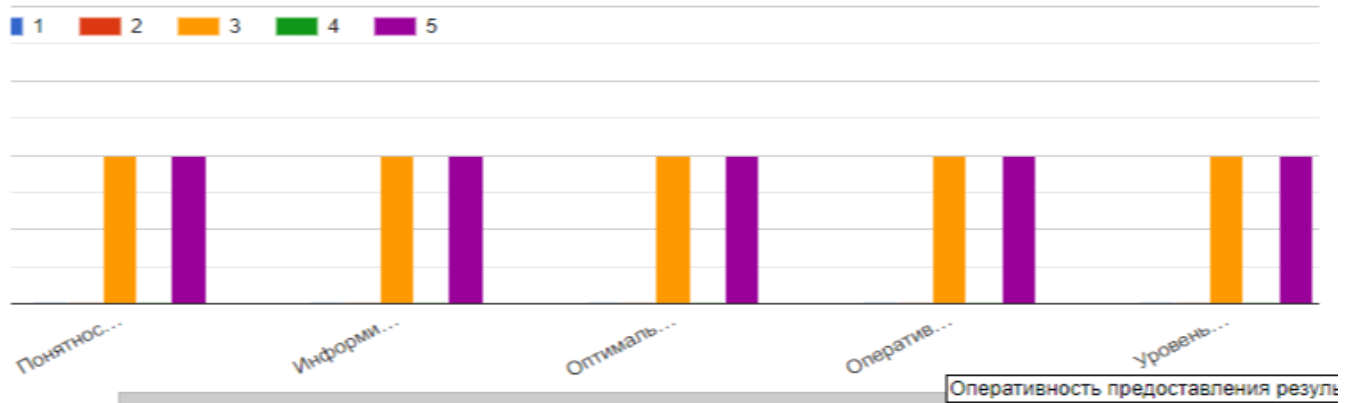
Оценка удовлетворенности внутренних клиентов по услугам проводилась посредством опроса клиентов по формам инструментариев (анкета), размещённым в помещениях управления, где ведётся приём граждан.

Удовлетворенность клиентов предоставлением меры государственной поддержки

ВНЕШНИЕ КЛИЕНТЫ

10. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами оказания меры поддержки?

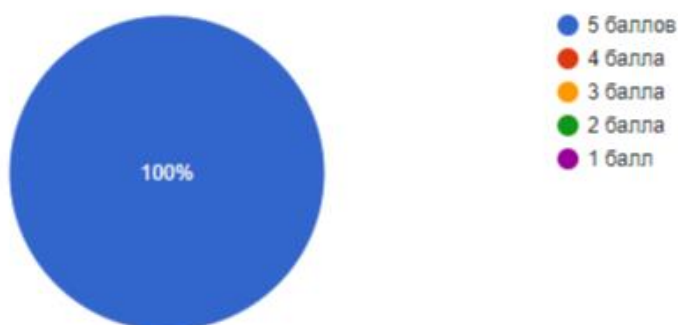
 Копировать



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	5

поддержки	
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. Пересмотреть критерии оценок заявок на получение грантов в форме субсидий на поддержку реализации общественных инициатив, направленных на развитие туристской инфраструктуры, при отборах, запланированных на следующий год.

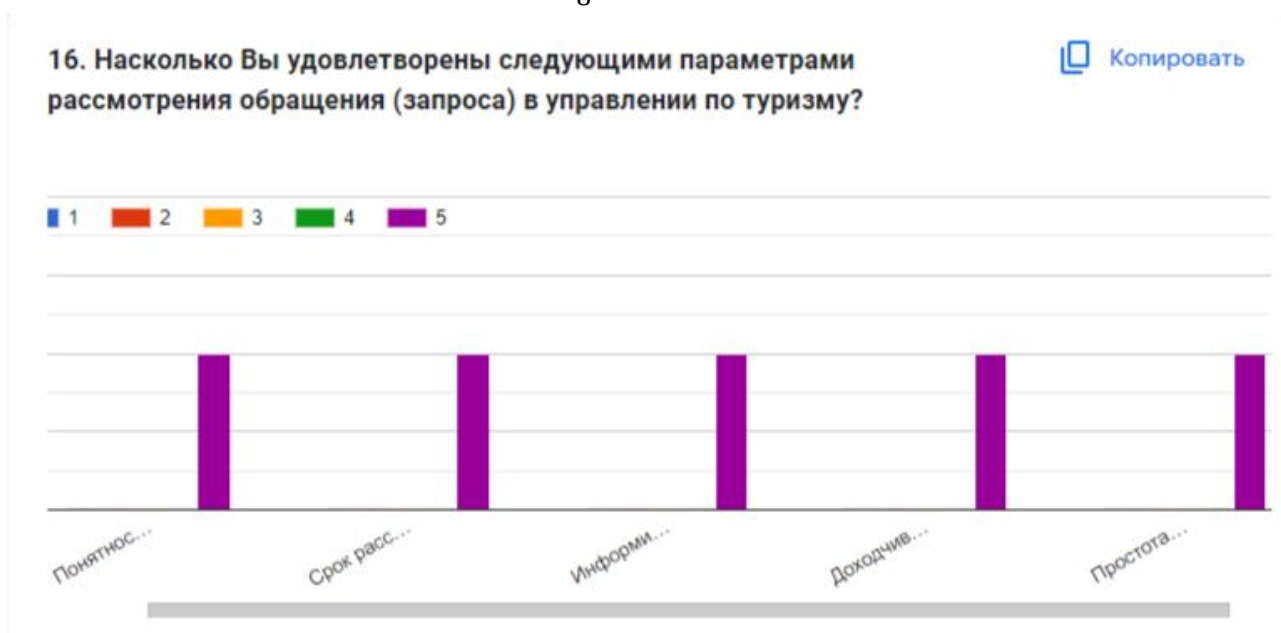
По итогам проведенных мероприятий в 3 квартале, при подаче новых заявок на получение гранта в форме субсидии на поддержку реализации общественных инициатив, направленных на развитие туристской инфраструктуры предоставлялось ходатайство главы муниципального образования, в котором планируется реализация проекта.

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.



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 особенное 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 особенное 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	

Удовлетворенность взаимодействием с другими государственными органами и организациями	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	
Удовлетворенность возможностями профессионального развития в управлении (тренинги, семинары, обучающие курсы, повышение квалификации)		100	
Удовлетворенность регламентацией профессиональной деятельности	Понятность инструкций и методических материалов	100	
	Удобство использования инструкций и методических материалов	100	
Удовлетворенность материальным оснащением своей деятельности	Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.)	100	
	Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)	100	
Удовлетворенность информационно-технологическим сопровождением деятельности	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	
Удовлетворенность взаимодействием по вопросам в рамках бухгалтерского учёта		100	
Удовлетворенность взаимодействием по вопросам административно-хозяйственной деятельности		100	
Удовлетворенность взаимодействием по вопросам кадровой деятельности		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

Наименование	Показатель	5 баллов	4 балла	3 балла	2 балла	1 балла	Проблемы ("боли")
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	80	0	20	0	0	нет
предоставление государственных услуг (внешний клиент)	информирование о статусе услуги	90	0	10	0	0	нет
предоставление государственных услуг (внешний клиент)	оптимальность количества необходимых документов	100	0	0	0	0	нет
предоставление государственных	оперативность предоставления	90	0	10	0	0	нет

услуг (внешний клиент)	результата						
предоставление государственных услуг (внутренний клиент)	полнота и достаточность информирования о порядке предоставления услуг	80	0	20	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	нет
предоставление мер поддержки (внешний клиент)	понятность и удобство подачи заявления	80	0	20	0	0	нет
предоставление мер поддержки (внешний клиент)	информирование о статусе меры поддержки	80	0	20	0	0	нет
предоставление мер поддержки (внешний клиент)	оптимальность количества необходимых документов	70	0	30	0	0	нет
предоставление	оперативность	70	0	30	0	0	нет

мер поддержки (внешний клиент)	предоставления результата						
предоставление мер поддержки (внешний клиент)	Уровень материальных затрат при подготовке заявления и документов	80	0	20	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 обращений и запросов (внешний клиент)	качество ответа на обращение	100	0	0	0	0	нет

клиент)							
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	легкость нахождения информации в	100	0	0	0	0	нет

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

Примечания:**¹ Наименование**

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

² 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

³ 1 - 5 баллов

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

⁴ Проблемы («боли»)

Столбец содержит проблемы и «боли», возникающие у клиентов при предоставлении услуг или сервисов. Формулировки проблем («боле й») 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 государственных услуг	недостаточность информирования сообщества экскурсоводов о необходимости аттестации	Средняя	Средняя	проведение ВКС с сообществом экскурсоводов	Отдел государственного регулирования туристской деятельности и реализации государственных программ управления по туризму Белгородской области	Раз в квартал