



**ДЕПАРТАМЕНТ ИМУЩЕСТВА  
И ЗЕМЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

13 ДЕК 2024

№ 4074-НПА

г. Новосибирск

Об утверждении Порядка анализа обратной связи в департаменте имущества и земельных отношений Новосибирской области

В целях обеспечения исполнения приказа департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 02.02.2024 № 435 «Об утверждении Плана мероприятий («Дорожной карты») департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области по внедрению стандартов клиентоцентричности» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок анализа обратной связи в департаменте имущества и земельных отношений Новосибирской области
2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя департамента – начальника юридического отдела Калашникову С.В.

Исполняющий обязанности  
руководителя департамента

 Е.Л. Скородумов

УТВЕРЖДЕНО

приказом департамента имущества  
и земельных отношений

Новосибирской области

от 13 ДЕК 2024 № 4044-ИПА

## ПОРЯДОК

### анализа обратной связи в департаменте имущества и земельных отношений Новосибирской области

1. Настоящий Порядок регламентирует анализ и использование информации, полученной по результатам сбора обратной связи от внешних и внутренних клиентов в департаменте имущества и земельных отношений Новосибирской области (далее – департамент).

2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Единым порядком сбора и оценки обратной связи в областных исполнительных органах Новосибирской области, утвержденным протоколом межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Новосибирской области от 11.04.2024 (далее - Единый порядок сбора и оценки обратной связи) и приказом департамента от 10.09.2024 № 2910-ИПА «Об утверждении Порядка проведения реинжиниринга процессов в департаменте имущества и земельных отношений Новосибирской области» (далее – приказ департамента № 2910-ИПА).

3. Анализ информации, полученной по результатам сбора обратной связи от внешних клиентов, проводится в целях выявления общего уровня удовлетворенности государственной услугой или иным видом взаимодействия, а также отдельными параметрами такого взаимодействия с департаментом, введения изменений на основании полученной обратной связи, в том числе доработки государственных услуг департамента по результатам рассмотрения предложений внешних клиентов (заявителей).

Анализ информации, полученной по результатам сбора обратной связи от внутренних клиентов, проводится в целях оценки уровня удовлетворенности сотрудников департамента различными аспектами деятельности департамента, введения изменений на основании полученной обратной связи.

4. Анализ информации, полученной по результатам сбора обратной связи от внешних клиентов, проводится один раз в квартал не позднее 10 числа отчетного месяца квартала:

отделами, обеспечивающими предоставление государственных услуг департамента, по предоставляемым государственным услугам;

отделом организационной и кадровой работы в отношении рассмотрения обращений и запросов, обеспечения доступа к информации о деятельности департамента.

Анализ информации, полученной по результатам сбора обратной связи от внутренних клиентов, по формам 2 - 6 Приложения № 3 Единого порядка сбора



и оценки обратной связи проводится один раз в квартал не позднее 10 числа отчетного месяца квартала:

отделом организационной и кадровой работы по административно-хозяйственному блоку и кадровому блоку;

отделом финансового обеспечения по информационно-техническому блоку и бухгалтерскому блоку;

отделом управления имуществом по блоку управления государственным имуществом.

Ответственными за проведение анализа обратной связи являются начальники соответствующих отделов департамента.

5. На основе ежеквартального анализа информации, полученной по результатам сбора обратной связи от внешних и внутренних клиентов:

формируется «карта болей» согласно Приложению № 5 Единого порядка сбора и оценки обратной связи;

разрабатываются мероприятия по реинжинирингу внешних и внутренних процессов департамента по основаниям, в порядке и сроки, установленные приказом департамента № 2910-НПА;

подготавливаются предложения об изменении нормативно-правового регулирования процессов;

готовятся новые инструктивные материалы для сотрудников и разъяснения для клиентов.

6. Под «картой боли» понимаются наиболее острые проблемы, выявленные в рамках реализации отдельных процессов и процедур.

«Карта болей» включает в себя следующую информацию:

- 1) наименование процесса;
- 2) выявленные проблемы и (или) потенциальные потребности клиентов;
- 3) распространенность проблемы (высокая, средняя или низкая);
- 4) приоритетность решения проблемы, удовлетворения потребности (высокая, средняя или низкая);
- 5) мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов;
- 6) ответственный;
- 7) срок реализации мероприятий.

7. При выявлении значительного числа негативной обратной связи от внешних клиентов, высокого уровня неудовлетворенности внешних клиентов, конкретных «болей» проводится дополнительный сбор обратной связи от внешних клиентов.

8. Внешнему клиенту предоставляется информация об использовании полученной от него обратной связи посредством уведомления заявителя о результатах ее рассмотрения в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений

граждан Российской Федерации», в случае, если такая обратная связь не была оставлена анонимно и требует реагирования.