



МИНИСТЕРСТВО
ПРОМЫШЛЕННОСТИ, ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА И ТОРГОВЛИ
КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 14.09.2023

№ 136-пб.

г. Киров

Об утверждении Порядка формирования обратной связи от внутренних клиентов по вопросам предоставления государственной услуги по лицензированию деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов

С целью организации системы внешней обратной связи по вопросам предоставления министерством промышленности, предпринимательства и торговли Кировской области (далее – министерство) государственной услуги по лицензированию деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок формирования обратной связи от внутренних клиентов по вопросам предоставления государственной услуги по лицензированию деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов (далее – Порядок) согласно приложению.

2. Отделу лицензирования министерства промышленности, предпринимательства и торговли Кировской области обеспечить реализацию мероприятий в соответствии с Порядком.

3. Обеспечить размещение Порядка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте министерства промышленности, предпринимательства и торговли Кировской области.

4. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

И.о. министра промышленности,
предпринимательства и торговли
Кировской области

А.И. Даренский

ПОДГОТОВЛЕНО

Консультант отдела
лицензирования министерства
промышленности,
предпринимательства и торговли
Кировской области

Д.Н. Конышева

СОГЛАСОВАНО

Заместитель министра
промышленности,
предпринимательства и торговли
Кировской области

Л.Ю. Агалакова

Начальник отдела лицензирования
министерства промышленности,
предпринимательства и торговли
Кировской области

Ю.Р. Крашенинников

Ведущий консультант отдела
финансовой, правовой
и общеорганизационной работы
министерства промышленности,
предпринимательства и торговли
Кировской области

С.С. Бабинцев

Приложение

к приказу и.о. министра
промышленности,
предпринимательства и
торговли Кировской области

от 14.01.2023 № 136-пР

ПОРЯДОК

**формирования обратной связи от внутренних клиентов
по вопросам предоставления государственной услуги по лицензированию
деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных
металлов, цветных металлов**

1. Настоящий Порядок формирования обратной связи от внутренних клиентов по вопросам предоставления государственной услуги по лицензированию деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов (далее – Порядок) разработан с целью организации системы внешней обратной связи по вопросам предоставления министерством промышленности, предпринимательства и торговли Кировской области (далее – министерство) государственной услуги по лицензированию деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов.

2. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов (юридических лиц или индивидуальных предпринимателей, взаимодействующих самостоятельно или через уполномоченного представителя с министерством) к действующим механизмам предоставления государственных услуг.

3. Целями организации системы внешней обратной связи являются:

выявление степени удовлетворенности внешних клиентов качеством предоставляемой государственной услуги;

разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемой государственной услуги;

определение степени соответствия качества предоставляемой государственной

услуги установленным стандартам качества государственных услуг;
повышение уровня доверия населения.

4. Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений и мнений внешних клиентов, направленных в министерство, в устной или письменной форме посредством:

направления обращения по почтовому адресу (610019, Кировская область,
г. Киров, ул. Карла Либкнехта, д.69);

направления обращения по адресу электронной почты (prom@ako.kirov.ru);

обращения в министерство на личном приеме;

обращения через раздел «Интернет-приемная» официального сайта Правительства Кировской области (<https://kirovreg.ru>);

обращения через раздел «Обратная связь» официального сайта министерства (<https://prom.kirovreg.ru/>)

направления обращения через единое окно цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – портал «Госуслуги»);

участия в опросах через портал «Госуслуги» с размещением ссылки на открытые опросы на официальном сайте министерства;

участия в опросах, размещенных в социальных сетях;

участия внешних клиентов в специальных мероприятиях, предназначенных для сбора мнений по вопросам предоставления государственных услуг.

Для сбора обратной связи дополнительно могут использоваться иные информационные ресурсы.

5. В целях анализа обращений внешних клиентов осуществляется ежеквартальный мониторинг обращений. Сбор информации ведется постоянно, анализ проводится ежеквартально. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. На основе ежеквартального анализа обращений и жалоб готовятся новые инструктивные материалы и разъяснения для пользователей.

Анализ проводится по объективным метрикам:

количество обращений и жалоб, поступивших по всем обозначенным средствам связи с указанием доли в процентном соотношении по различным каналам;

основные причины обращений (общее количество обращений за квартал);

количество обращений по группам (в соответствии с разработанным классификатором);

время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, жалобы до момента ответа пользователю);

доля удовлетворенных жалоб (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб);

количество неудовлетворенных жалоб (количество жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб).

6. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом получения государственных услуг могут проводиться следующие опросы:

оценка уровня удовлетворенности предоставляемой услугой или оказываемой мерой поддержки непосредственно после ее получения: ссылка на проведение опроса размещается одновременно с электронным ответом о предоставлении услуги, меры поддержки либо направляется на электронную почту пользователя;

общая оценка деятельности ведомства: ссылка на проведение опроса размещается на сайте министерства.

7. Опросы внешних клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности. При отсутствии обеспечения данного параметра невозможно получение репрезентативной и достоверной информации.

8. Опросы внешних клиентов осуществляются по средствам анкетирования согласно приложению.



Приложение

к Порядку формирования обратной связи от внутренних клиентов по вопросам предоставления государственной услуги по лицензированию деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов, цветных металлов

АНКЕТА ПОЛУЧАТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (для юридических лиц или индивидуальных предпринимателей)

Вы обратились за государственной услугой. Просим Вас оценить предоставление услуги и ответить на несколько вопросов.

Название услуги:

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены государственными услугами и сервисами государства в целом? *(Один ответ)*

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

2. Насколько Вы удовлетворены предоставленной государственной услугой? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ)*

1. 5 баллов
2. 4 балла
3. 3 балла
4. 2 балла
5. 1 балл

3. Оцените процесс получения услуги: насколько было легко или сложно получить услугу? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что получить услугу было очень тяжело, оценка 5 означает, что получить услугу было очень легко. *(Один ответ)*

1. 5 баллов
2. 4 балла
3. 3 балла
4. 2 балла
5. 1 балл

4. Насколько Вы удовлетворены следующими показателями получения государственной услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ по каждой строке относительно каждой услуги)*

Оценка услуги	Оценка от 1 до 5				
	1	2	3	4	5
Понятность и удобство подачи заявления в электронном виде	1	2	3	4	5
Возможность записи на прием в ведомство	1	2	3	4	5
Информирование о статусе услуги	1	2	3	4	5
Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	1	2	3	4	5
Оперативность получения результата	1	2	3	4	5
Возможность получения результата в электронном виде	1	2	3	4	5

5. Оцените готовность рекомендовать друзьям и знакомым получение государственной услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы точно не будете рекомендовать, оценка 5 означает, что Вы точно будете рекомендовать. (*Один ответ*)

- 1. 5 баллов
- 2. 4 балла
- 3. 3 балла
- 4. 2 балла
- 5. 1 балл

6. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в предоставлении государственной услуги? (*Открытый вопрос*)

7. Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации об услуге?

- 1. Очень хорошо
- 2. Хорошо
- 3. Плохо
- 4. Очень плохо
- 5. Затрудняюсь ответить

8. Насколько комфортным для Вас было получение услуги в организации?

- 1. Комфортным
- 2. Скорее комфортным
- 3. Скорее некомфортным
- 4. Некомфортным
- 5. Затрудняюсь ответить

9. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями, и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?

- 1. Очень хорошо
- 2. Хорошо
- 3. Плохо
- 4. Очень плохо
- 5. Затрудняюсь ответить

10. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?

- 1. Очень хорошо
- 2. Хорошо
- 3. Плохо
- 4. Очень плохо
- 5. Затрудняюсь ответить