



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ
(МИНЗДРАВ РК)
ПРИКАЗ**

« 14 » 10 2024г.

г. Элиста

№ 1086/п

Об утверждении Порядка сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия

С целью реализации Плана мероприятий («дорожная карта») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия,

п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить Порядок сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия (Приложение).

2. Ответственными за сбор и анализ обратной связи назначить:

- от внешних клиентов: Руководителя БУ РК "Медицинский информационно-аналитический центр" Очирова Д.Ю., начальника отдела правового обеспечения и делопроизводства Министерства здравоохранения Республик Калмыкия Шевенова Р.Н., главных врачей подведомственных медицинских организаций Республики Калмыкия;

- от внутренних клиентов: начальников отделов Министерства здравоохранения Республики Калмыкия - кадрового обеспечения Джамбинову Е.А., правового обеспечения и делопроизводства Шевенова Р.Н., главных врачей подведомственных медицинских организаций Республики Калмыкия.

2. Руководителю БУ РК "Медицинский информационно-аналитический центр" (Очиров Д.Ю.) опубликовать настоящий приказ на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) и разместить на официальном сайте Министерства здравоохранения Республики Калмыкия.

Министр

Б.А. Сараев

ПОРЯДОК

сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет общие подходы и направления по сбору и анализу обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия (далее - Министерство) и разработан в целях реализации Плана мероприятий («дорожная карта») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Республике Калмыкия.

2. Используемые понятия и определения

2.1. Клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Министерством и подведомственными ему организациями (далее – подведомственные организации) с целью удовлетворения своих потребностей.

2.2. Внешний клиент – граждане Российской Федерации, лица без гражданства, лица с двойным гражданством, иностранные граждане, в том числе самозанятые, индивидуальные предприниматели, объединения граждан, не зарегистрированные в качестве юридических лиц, иную некоммерческую деятельность.

2.3. Внутренний клиент – государственные гражданские служащие Министерства, работники, не являющиеся государственными гражданскими служащими Министерства, работники подведомственных организаций.

2.4. Инструментарий – выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня внешних и внутренних клиентов.

2.5. Онлайн опрос – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с целью обеспечения коммуникации (мобильное приложение, официальный сайт, социальная сеть, мессенджер, "горячая линия").

2.6. Офлайн опрос – метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами, с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации (личный прием, в местах длительного пребывания клиентов, направление бумажных писем и т.д.).

2.7. Респондент – лицо, от которого собираются данные.

3. Организация системы сбора и анализа обратной связи

3.1. Система сбора и анализа обратной связи (далее – система обратной связи) является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия клиентов с Министерством и подведомственными организациями через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

3.2. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности Министерства и подведомственных организаций по следующим направлениям:

1) для внешнего клиента:

- государственные услуги (функции);

- обращения, запросы;

- меры поддержки;

- доступ к информации о деятельности Министерства и подведомственных организаций;

2) для внутреннего клиента:

- внутри- и межведомственное взаимодействие;

- выполнение запросов;

- отдельные кадровые процессы (адаптация, обучение и др.).

3.3. Цели формирования системы обратной связи включают:

- получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с Министерством и подведомственными организациями и об удовлетворенности клиентов от такого взаимодействия в разных жизненных ситуациях;

- выявление проблем, претензий («болей») при взаимодействии с клиентами, разработка мер по их устранению и мер, направленных на повышение удовлетворенности клиентов;

- разработка и контроль реализации требований к повышению качества существующих и созданию новых государственных услуг;

- выявление направлений развития отдельных аспектов деятельности Министерства и подведомственных организаций, а также удачных решений в деятельности Министерства и подведомственных организаций с целью тиражирования лучших практик на другие аспекты деятельности;

- повышение эффективности процессов Министерства и подведомственных организаций;

- оперативное реагирование на проблемы клиента.

3.4. Источниками обратной связи являются данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг и сервисов (Платформа обратной связи, федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных услуг», ведомственные и региональные системы и другие), обращения и жалобы, запросы, поступающие в Министерство и подведомственные организации напрямую, а также данные социологических исследований.

3.5. Социологические исследования осуществляются путем проведения офлайн и онлайн вопросов, глубинных интервью, экспертных оценок, контент-анализа средств массовой информации и социальных сетей, качественного анализа обращений граждан.

3.6. Сбор обратной связи осуществляются во всех каналах связи, в которых происходит взаимодействие с клиентом.

3.7. Возможность постоянного сбора обратной связи обеспечена в местах получения услуги. При необходимости разовые сборы обратной связи дополняет постоянный сбор обратной связи.

3.8. Данные, полученные в результате сбора обратной связи, должны быть сравнимыми.

4. Анализ информации и принятие решений

4.1. Анализ информации проводится с целью выявления как общего уровня удовлетворенности услугой или иным видом взаимодействия, так и отдельными параметрами такого взаимодействия с Министерством и подведомственными организациями.

4.2. Мониторинг поступивших в Министерство и подведомственные организации обращений и жалоб проводится по следующим критериям:

- количество обращений, поступивших по всем каналам, предусмотренным пунктом 3.4. Порядка (с указанием доли в процентном соотношении по каждому каналу);

- основные причины обращений (с указанием доли в процентном соотношении по каждой причине);

- количество обращений по группам (в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, утвержденным Администрацией Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 28 ноября 2017 г. № А1-5093о (ред. от 20 сентября 2018 г.);

- время ожидания ответа на обращение (с момента регистрации обращения до момента направления ответа на обращение);

- доля обращений, рассмотренных в установленные законодательством сроки (от числа всех поступивших за квартал обращений).

4.3. Сбор информации по данным показателям ведется постоянно, анализ проводится 1 раз в квартал.

Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

На основе ежеквартального анализа обращений и жалоб формируется «карта болей», разрабатываются мероприятия по реинжинирингу, готовятся новые инструктивные материалы для сотрудников и разъяснения для заявителей.

4.4. В результате анализа обратной связи формируется «карта болей» клиента в разрезе каждого процесса, которые могут группироваться (по точке обращения, группе процесса: по государственным услугам, получаемым в электронном виде) (Приложение № 2).

«Боль клиента» - это не только проблемы, которые клиент испытал при взаимодействии с Министерством и подведомственными организациями, но и те потребности клиента, которые Министерство и подведомственные организации могут решить, изменив некоторые процессы своей деятельности (например, создать дополнительный сервис, перевести услугу в режим проактивного предоставления).

4.5. Все выявленные «боли» подлежат включению «в карту болей».

4.6. В «карте болей» отражаются:

- выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов;
- мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов;
- срок реализации мероприятий.

4.7. Результаты анализа собранной обратной связи рассматриваются в целях принятия решений.

4.8. Результаты анализа собранной обратной связи используются для проектирования и реинжиниринга государственных услуг и иных видов взаимодействия (процессов) в Министерстве и подведомственных организациях в целях повышения качества клиентского опыта для:

А) создания или доработки процессов предоставления (исполнения) государственных услуг (функций);

Б) создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официальных сайтов, информационных систем Министерства и подведомственных организаций;

В) подготовки Министерством предложений о доработке единых порталов предоставления государственных и муниципальных систем (функций), единых информационных систем;

Г) подготовки предложений об изменении нормативно-правового регулирования порядка предоставления (исполнения) государственных услуг (функций, процессов);

Е) принятия и изменения нормативных правовых документов Министерства.

4.9. Клиенту предоставляется информация об использовании полученной от него обратной связи. Обобщенные данные обратной связи, а также принятые на их основе решения Министерства должны быть доступны неограниченному кругу клиентов в разрезах типовых жизненных ситуаций, государственных услуг и сервисов, точек взаимодействия.

4.10. Министерство определяет формы и методы размещения информации об использовании полученной от клиента обратной связи, периодичность размещения, критерии и перечень информации, не размещаемой в общем доступе.

4.11. Опрос по оценке уровня удовлетворенности клиентов производится в двух основных вариантах:

- после непосредственного обращения клиента: предложение оставить обратную связь и оставить обратную связь может быть выражено в виде интерактивной ссылки на форму опроса, которая доступна на сайте Министерства (или другом ресурсе) после получения результата услуги, а также может направляться на электронную почту или виде уведомления в личный кабинет;

- при посещении сайта (или другого ресурса), где ссылка размещается на главной странице (и специальном разделе «Обратная связь»). В этом случае клиент самостоятельно выбирает государственную услугу (иной процесс) для проведения оценки. В случае, если клиент желает оценить несколько государственных услуг (процессов), то формы заполняются по каждой государственной услуге (процессу) отдельно.

4.12. Министерство определяет случаи и возможность использования дополнительных способов получения обратной связи (определенный номер телефона и после разговора предлагается оценить качество оказанной помощи; инициативные звонки клиентам для верификации (проверки) обстоятельств негативной обратной связи).

4.13. Ответственный за сбор и анализ обратной связи от внешних клиентов устанавливается распорядительным документом Министерства.

5. Особенности внутренней обратной связи

5.1. Система обратной связи включает в себя сбор обратной связи от работников Министерства и подведомственных организаций, целью которой является оценка уровня удовлетворенности работников различными аспектами деятельности Министерства и подведомственных организаций для повышения уровня его клиентоцентричности.

5.2. Для оценки уровня удовлетворенности различными аспектами применяется специализированный инструментарий, который размещается на внутренних ресурсах Министерства и подведомственных организаций (Приложение № 1).

Данный инструментарий позволяет собрать обратную связь не только об общей удовлетворенности работой Министерства и подведомственных организаций, но и отдельными аспектами деятельности:

- материально-техническим оснащением;
- регламентацией профессиональной деятельности;
- взаимодействием с другими подразделениями Министерства и подведомственных организаций, государственными органами и организациями;
- возможностями профессионального развития в Министерстве и подведомственных организациях;
- взаимоотношения между коллегами в коллективе;
- элементами профессиональной деятельности (труда);

- скоростью и качеством рассмотрения запросов и обращений в кадровую службу;

- процессами нормотворчества и оформления, исполнения договоров и др.

5.3. В рамках системы внутренней обратной связи ежегодно собираются данные об уровне удовлетворенности внутренних клиентов предоставлением государственных услуг, сервисов и функций, и мер поддержки.

5.4. Периодичность внеочередных опросов работников и устанавливается распорядительным документом Министерства.

5.5. Работники вправе оставить обратную связь инициативно и анонимно.

5.6. Обратная связь, полученная от внутренних клиентов, подлежит учету, разделению на тематики и анализу. При поступлении от внутренних клиентов обращений, запросов, служебных записок по вопросам условий осуществления служебных обязанностей, они подлежат учету и анализу в рамках системы обратной связи.

5.7. Ответственный за сбор и анализ обратной связи от внутренних клиентов устанавливается распорядительным документом Министерства.

6. Заключительные положения

6.1. Полученная обратная связь используется:

- для выявления потребностей клиентов;

- при внедрении клиентоцентричного подхода в рамках реинжиниринга процессов для улучшения клиентского опыта;

- при оценке результата полного внедрения реинжиниринга в целях выявления возможных отклонений от образа целевого состояния процесса, в отношении которого осуществлялся реинжиниринг;

- при подготовке предложений об изменении межведомственных процессов, включая изменения в нормативные правовые документы;

6.2. Выбор инструмента или совокупности инструментов обратной связи осуществляется Министерством в зависимости от целей, указанных в пункте 3.3. настоящего Порядка, и ресурсов (временных, финансовых и прочих), которыми располагает Министерство и подведомственные организации.

Приложение № 1
к Порядку организации
и функционирования
в Министерстве здравоохранения
Республики Калмыкия системы
внешней обратной связи,
утвержденному приказом
Министерства здравоохранения
Республики Калмыкия
от 14.10.24 2024 г. № 100 пр

Форма № 1

Уважаемый респондент!
Министерство здравоохранения Республики Калмыкия
проводит оценку удовлетворенности предоставлением
государственных услуг.

Ваше мнение очень важно для нас!
Заполнение анкеты займет 3 - 5 минут.
Это поможет нам становиться лучше для Вас!

1. Укажите наименование государственной услуги, за предоставлением которой Вы
обращались в период с 1____ 202_ года? (Любое число ответов)

СПИСОК УСЛУГ МИНЗДРАВА РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ

2. Выберите статус заявителя на получение государственной услуги (Один ответ)

1. Физическое лицо ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ N 4
2. Индивидуальный предприниматель ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ N 4
3. Юридическое лицо

3. В случае обращения за предоставлением государственной услуги от имени юридического
лица, пожалуйста, укажите организационно-правовую форму организации:

_____ (Открытый вопрос)

4. Приходилось ли Вам обращаться в Министерство за предоставлением государственной
услуги оффлайн?

1. Да, имело место личное посещение мной Министерства
2. Нет, личное посещение Министерства не потребовалось

5. Была ли предоставлена государственная услуга? (Один ответ)

1. Да, услуга была предоставлена ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ N 7
2. Нет, был получен отказ в предоставлении услуги
3. Нет, услуга находится в процессе предоставления ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ N 9

6. В случае отказа в предоставлении услуги Вам была предоставлена информация о
необходимых действиях для ее получения в будущем? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

7. Насколько Вы удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке
предоставления услуги? (Один ответ)

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

8. Как Вы оцениваете простоту получения государственной услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 - очень сложно, оценка 5 - очень легко. (Один ответ по строке) (Вопрос задается только тем респондентам, которые ответили, что они получали конкретную услугу)

1. 1 балл (получить услугу было очень сложно)
2. 2 балла
3. 3 балла
4. 4 балла
5. 5 баллов (получить услугу было очень просто)

9. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами получения государственной услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 - полностью не удовлетворены, оценка 5 - полностью удовлетворены. (Один ответ по каждой строке)

	Оценка от 1 (полностью не удовлетворен) до 5 (полностью удовлетворен)				
1. Понятность и удобство подачи заявления	1	2	3	4	5
2. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	1	2	3	4	5
3. Информирование о статусе услуги	1	2	3	4	5
4. Оперативность получения результата (заполняется в случае выбора ответа 1 или 2 на вопрос N 5)	1	2	3	4	5
5. Возможность получения результата в электронном виде	1	2	3	4	5

10. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с представителями Министерства при получении государственной услуги по следующим параметрам? (Один ответ по каждой строке)

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	С представителями Министерства не взаимодействовал
1. Вежливость лиц, взаимодействующих с заявителем	V	V	V	V
2. Компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем	V	V	V	V

11. Приходилось ли Вам в процессе получения государственной услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, а также его должностных лиц? (Один ответ)

1. Да, использовал досудебное обжалование
2. Нет, не использовал досудебное обжалование ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ N 13

12. Насколько Вы удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, а также его должностных лиц? (Один ответ)

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

13. Ваши предложения и пожелания по оптимизации процесса предоставления государственной услуги:

(Открытый вопрос)

Ответы на вопросы N 14 - 17 необходимы для уточнения
клиентского сегмента

14. Укажите, пожалуйста, Ваш пол. (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

15. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст. (Один ответ)

1. 18 - 29 лет
2. 30 - 44 лет
3. 45 - 60 лет
4. 61 год и старше

16. Укажите, пожалуйста, Ваше образование. (Один ответ)

1. Высшее
2. Неполное (незаконченное) высшее
3. Среднее специальное
4. Среднее общее образование
5. Неполное среднее образование и ниже

17. В каком регионе Вы проживаете (фактически, большую часть оцениваемого периода)?

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Обращаем внимание, что обобщенные результаты внешней обратной связи будут размещены на официальном сайте Минздрава Калмыкии в разделе "опросы".

Уважаемый респондент!
 Министерство здравоохранения Республики Калмыкия
 проводит оценку удовлетворенности рассмотрением обращений.
 Ваше мнение очень важно для нас!
 Заполнение анкеты займет 3 - 5 минут.
 Это поможет нам становиться лучше для Вас!

1. Приходилось ли Вам обращаться в Министерство с какими-либо обращениями (например, предложениями, заявлениями, жалобами, запросами) в период с 1 _____ 202_ года? (Один ответ)

1. Да
2. Нет **ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**
3. Затрудняюсь ответить **ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**

2. Сколько раз Вам приходилось обращаться в Министерство в период с 1 _____ 202_ года? (Один ответ)

1. 1 обращение
2. 2 обращения
3. 3 обращения
4. 4 обращения
5. 5 и более обращений

При выборе ответов на вопрос N 2
 с количеством обращений 2 и более вопросы N 3 - 12
 задаются по каждому обращению отдельно

3. К какому типу относилось обращение? (Один ответ)

1. Предложение
2. Заявление
3. Жалоба
4. Запрос
5. Иное _____ (укажите)

4. Укажите, пожалуйста, по какому поводу было обращение. (Открытый вопрос)

5. Укажите, пожалуйста, способ подачи обращения. (Один ответ)

1. Устное обращение при личном приеме в Министерстве
2. Письменное обращение в Министерство на бумажном носителе
3. Обращение в Министерство в электронной форме через официальный сайт Министерства
4. Обращение в Министерство в электронной форме через портал Госуслуги

6. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в Министерство? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 - полностью не удовлетворены, оценка 5 - полностью удовлетворены. (Один ответ)

	Оценка от 1 (полностью не удовлетворен) до 5 (полностью удовлетворен)				
	1	2	3	4	5
1. Устное обращение при личном приеме в Министерстве	1	2	3	4	5
2. Письменное обращение в Министерство	1	2	3	4	5
3. Обращение в электронной форме через официальный сайт Министерства	1	2	3	4	5

4. Обращение в Министерство в электронной форме через портал Госуслуги	1	2	3	4	5
------------------------------------------------------------------------	---	---	---	---	---

7. Как Вы оцениваете простоту подачи обращения? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 - очень сложно, оценка 5 - очень просто. (Один ответ)

1. 1 балл (подать обращение было очень сложно)
2. 2 балла
3. 3 балла
4. 4 балла
5. 5 баллов (подать обращение было очень просто)

8. Ваше обращение было рассмотрено непосредственно в Министерстве либо было переадресовано? (Один ответ)

1. Да, обращение было рассмотрено непосредственно в Министерстве ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ N 10
2. Нет, обращение было переадресовано

9. Вы получили уведомление о переадресации Вашего обращения? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

10. Получили ли Вы ответное письмо на свое обращение? (Один ответ)

1. Да, ответное письмо было получено
2. Нет, ответного письма не было ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ N 13
3. Был получен отказ в рассмотрении обращения ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ N 13
4. Затрудняюсь ответить ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ N 13

11. Через какой промежуток времени Вам поступил ответ на Ваше обращение в Министерство? (Один ответ)

1. Более 1 месяца с момента обращения
2. От 21 дня до месяца с момента обращения
3. От 15 до 21 дня с момента обращения
4. От 7 до 14 дней с момента обращения
5. Менее 7 дней с момента обращения

12. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами рассмотрения обращения? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 - полностью не удовлетворены, оценка 5 - полностью удовлетворены. (Один ответ по каждой строке)

Параметры оценки	Оценка от 1 (полностью не удовлетворен) до 5 (полностью удовлетворен)				
	1	2	3	4	5
1. Понятность и удобство подачи обращения	1	2	3	4	5
2. Срок рассмотрения обращения	1	2	3	4	5
3. Информирование о статусе обращения	1	2	3	4	5
4. Понятность и доступность ответа на обращение	1	2	3	4	5
5. Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения	1	2	3	4	5

13. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым при необходимости обращаться, подавать запросы в Министерство? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 - очень маловероятно, оценка 5 - с большой вероятностью. (Один ответ)

1. 1 балл (очень маловероятно, что порекомендую)
2. 2 балла
3. 3 балла
4. 4 балла
5. 5 баллов (с большой вероятностью порекомендую)

Ответы на вопросы N 14 - 17 необходимы для уточнения клиентского сегмента

14. Укажите, пожалуйста, Ваш пол. (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

15. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст. (Один ответ)

1. 18 - 29 лет
2. 30 - 44 лет
3. 45 - 60 лет
4. 61 год и старше

16. Укажите, пожалуйста, Ваше образование. (Один ответ)

1. Высшее
2. Неполное (незаконченное) высшее
3. Среднее специальное
4. Среднее общее образование
5. Неполное среднее образование и ниже

17. В каком регионе Вы проживаете (фактически, большую часть оцениваемого периода)?

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Уважаемый респондент!
 Министерство здравоохранения Республики Калмыкия
 проводит оценку удовлетворенности доступностью, полнотой
 и качеством информации о деятельности Министерства.

Ваше мнение очень важно для нас!
 Заполнение анкеты займет 3 - 5 минут.
 Это поможет нам становиться лучше для Вас!

1. Какие источники Вы используете для получения информации о деятельности Министерства? (Любое число ответов)

1. Официальный сайт Министерства ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ N 6
2. Телеграм-канал Министерства ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ N 6
3. Другое (укажите) ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ N 9

2. Как часто Вы пользуетесь официальным сайтом Министерства? (Один ответ)

1. Пользуюсь постоянно
2. Пользуюсь время от времени
3. Затрудняюсь ответить

3. Насколько сложно было найти необходимую информацию на сайте Министерства? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 - очень сложно, оценка 5 - очень просто. (Один ответ)

1. 1 балл (найти информацию было очень сложно)
2. 2 балла
3. 3 балла
4. 4 балла
5. 5 баллов (найти информацию было очень просто)

4. За получением какой информации Вы чаще всего обращаетесь на сайт Министерства? (Открытый вопрос)

5. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в информационном наполнении и/или структуре сайта Министерства? (Открытый вопрос)

6. Как часто Вы пользуетесь следующими источниками информации?

	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь время от времени	Затрудняюсь ответить
1. Официальный сайт Министерства			
2. Телеграм-канал Министерства	V	V	V

7. Как Вы оцениваете простоту поиска необходимой информации на следующих ресурсах? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 - очень сложно, оценка 5 - очень легко. (Один ответ по каждой строке)

	Оценка от 1 (очень сложно найти) до 5 (очень легко найти)				
	1	2	3	4	5
1. Телеграм-канал Министерства					
Официальный сайт Министерства					

8. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в ведении страниц Министерства в социальных сетях и/или телеграм-канале? (Открытый вопрос)

9. Насколько в целом Вы удовлетворены качеством информации о деятельности Министерства? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 - не удовлетворены качеством информации о деятельности Министерства, оценка 5 - полностью удовлетворены. (Один ответ)

1. 1 балл (полностью не удовлетворен качеством информации)
2. 2 балла
3. 3 балла
4. 4 балла
5. 5 баллов (полностью удовлетворен качеством информации)

Ответы на вопросы N 10 - 13 необходимы для уточнения клиентского сегмента

10. Укажите, пожалуйста, Ваш пол. (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

11. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст. (Один ответ)

1. 18 - 29 лет
2. 30 - 44 лет
3. 45 - 60 лет
4. 61 год и старше

12. Укажите, пожалуйста, Ваше образование. (Один ответ)

1. Высшее
2. Неполное высшее
3. Среднее специальное
4. Среднее общее образование
5. Неполное среднее образование и ниже

13. В каком регионе Вы проживаете (фактически, большую часть оцениваемого периода)?

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Приложение № 2

к Порядку сбора и анализа
обратной связи от внешних
и внутренних клиентов
в деятельности Министерства
здравоохранения
Республики Калмыкия

Шаблон «карты болей»

№	Наименование процесса	Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы*	Приоритетность решения проблемы/удовлетворения потребности*	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации
---	-----------------------	--------------------------------------------------------	------------------------------	-------------------------------------------------------------	--------------------------------------	---------------	-----------------