

УТВЕРЖДАЮ

Начальник управления
по государственному
регулированию цен и тарифов
в Белгородской области

 Косилова Н.Б.
«30» июня 2026 года

Аналитический отчет

По процессу «Формирование отчета о результатах сбора обратной связи
по состоянию на 30 июня 2026 года»

Управлением по государственному регулированию цен и тарифов в Белгородской области (далее – Управление) организован регулярный сбор и анализ обратной связи с целью оценки удовлетворенности клиентов всеми группами процессов Управления в соответствии с Приказом Управления «Об утверждении Порядка сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) управления по государственному регулированию цен и тарифов в Белгородской области» от 26 декабря 2024 года № 84.

В отчете представлены результаты сбора и анализа обратной связи по состоянию на 30 июня 2026 года.

I. «Обеспечение доступа к информации о деятельности ведомства».

Проведён опрос внешних клиентов с целью улучшения качества предоставляемой услуги по обеспечению доступа к информации о деятельности Управления.

Анкета была разослана в 124 организации, которые являются пользователями информации, представленной сайтом Управления.

При этом по состоянию на 30 июня 2026 года получено 68 заполненных анкет (54,8%), из которых:

- 69,5 % - иной статус;
- 7,1 % – затрудняюсь ответить;
- 23,4 % – электронная почта.

Респонденты представляют организации из субъекта Российской Федерации – Белгородская область.

Так, 59 респондентов (86,8%) полностью удовлетворены доступностью, составом и качеством информации, опубликованной на официальном сайте Управления, 9 респондентов – 13,2 % остались недостаточно довольны представленной информацией на сайте.

Оценка удовлетворенности респондентами процессом «Обеспечение доступа к информации о деятельности»: причины неудовлетворенности

Таблица 1

Процессы	Уровень удовлетворенности (%)	Причина неудовлетворенности процессом, указанная респондентом
Удовлетворенность доступностью, составом и качеством информации, опубликованной на официальном сайте Управления	86,8	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
Источники, используемые для получения информации о деятельности Управления (официальный сайт ведомства)	90,6	Причины неудовлетворенности процессом не указаны

Процессы	Уровень удовлетворенности (%)	Причина неудовлетворенности процессом,указанная респондентом
Регулярность использования официального сайта Управления	58,3	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
Доступность нахождения требуемой информации на сайте Управления	69,7	Причины неудовлетворенности процессом не указаны

Чаще всего клиенты обращаются на сайт за информацией о соответствующем тарифе по мере необходимости.

Проблемными моментами были выявлены:

- 1) сложный поиск конкретных документов;
- 2) отсутствие бота (цифрового помощника).

Согласно результатам опроса необходимо уделить внимание:

- 1) проработать интерфейс сайта для поиска необходимой информации.

II. «Организация отношений с внутренним клиентом».

Проведен опрос внутренних клиентов с целью оценки уровня удовлетворенности и выявления проблемных вопросов этапов направления в служебную командировку.

В опросе приняли участие 36 человек.

Оценка удовлетворенности респондентами процессом «Организация отношений с внутренним клиентом (Направление в служебную командировку)»: причины неудовлетворенности: причины неудовлетворенности

Процессы	Уровень удовлетворенности (%)	Причина неудовлетворенности процессом,указанная респондентом
Удовлетворенность работой в данном государственном органе власти (ведомстве)?	78	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
удовлетворенность взаимодействием со специалистами отдела правового и организационного обеспечения управления	93,3	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
удовлетворенность тем, как построена работа по информированию сотрудников о подготовке необходимых документов для направления в служебную командировку в Вашем органе власти	88,6	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
удовлетворенность тем, как выстроен процесс направления в служебную командировку в Вашем органе власти	85,7	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
удовлетворенность тем, что компенсация затрат на проезд, проживание и суточные имеет свой лимит	52,3	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
удовлетворенность длительностью процесса возмещения расходов после возвращения из командировки	87,8	Причины неудовлетворенности процессом не указаны

III «Рассмотрение обращений граждан и запросов услуг».

Проведен опрос внешних клиентов с целью изучения уровня удовлетворенности процессами рассмотрения обращений и запросов. В опросе приняли участие 136 человек.

Сбор и анализ данных проводился в виде обращений граждан через соцсети с целью изучения организации работы в части доступности и полноты представленного ответа на поставленный вопрос. Постоянная взаимосвязь с гражданами является важным условием обеспечения эффективной работы администраций муниципальных образований.

По результатам опроса, удовлетворенность опрошенных граждан можно в целом оценить как высокую (составляет более 67%). Более половины опрошенных удовлетворены следующими показателями:

- Организация подачи запроса гражданином;
- Рассмотрение запроса и принятие решения по результатам его рассмотрения;
- Оперативность получения ответа на обращение или запрос;
- Качество взаимодействия с сотрудниками ведомства;
- Регулярность обновления используемых источников;
- Вежливость и компетентность сотрудников.

Согласно результатам опроса, составлена «карта болей». Показатели, которым нужно уделить особенное внимание:

- 1) Ответы на обращение должны иметь положительный результат;
- 2) Информирование о статусе обращения или запроса;
- 3) Отсутствие электронной возможности у граждан оценить качество представленного ответа.

IV «Осуществление контроля (надзора)».

Сбор и анализ данных проводился среди организаций, в отношении которых Управлением осуществляются государственные функции в рамках контрольной (надзорной) деятельности:

1. *Функция 1 «Проведение контрольных надзорных мероприятий» по 8 видам регионального государственного контроля (надзора) в области регулируемых государством цен (тарифов).*

2. *Функция 2 «Осуществление профилактики нарушений обязательных требований» при осуществлении регионального государственного контроля (надзора) в области регулируемых государством цен (тарифов)*

1. Функция 1

1.1. Способы сбора данных и описание респондентов

Оценка удовлетворенности клиентов осуществлением Управлением функции 1 проводилась:

- посредством онлайн-опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам), которые размещены на официальном сайте Управления (<https://kgrct.ru/>);

Ссылка на анкету: <https://forms.yandex.ru/cloud/66bf3f6c068ff061fd502485/>

Всего анкет было разослано 511 организациям, являющимся контролируемыми лицами, при этом по состоянию на 30 июня 2026 г. получено 261 заполненных анкет (51%), из которых:

- 118 анкет получены от организаций, относящихся к малому бизнесу;
- 95 анкет - от организаций, относящихся к среднему бизнесу;
- 48 анкеты – от организаций, относящихся к крупному бизнесу.

Респонденты представляют организации, осуществляющие деятельность на территории Белгородской области

1.2. Удовлетворенность клиентов осуществлением процесса регионального государственного контроля в области регулируемых государством цен (тарифов)

Удовлетворенность респондентов можно в целом оценить как высокую поскольку:

1) Удовлетворенность респондентов взаимодействием с государством в целом (предоставление государственных услуг, сервисов и осуществление государственных функций) составила 79,3%;

2) Удовлетворенность респондентов взаимодействием с органом государственной

власти при проведении контрольных (надзорных) мероприятий составила **96,1%**.

Анализ удовлетворенности отдельными процессами оценки проведения контрольных (надзорных) мероприятий показал, что большинство респондентов удовлетворено процессами осуществления государственной функции Управления (*таблица 2*):

Таблица 2 – Оценка удовлетворенности респондентами процессом проведения контрольных (надзорных) мероприятий: причины неудовлетворенности.

Таблица 2

Процессы	Уровень удовлетворенности (%)	Причина неудовлетворенности процессом, указанная респондентом
Взаимодействие с государством (предоставление государственных услуг, сервисов и осуществление государственных функций) в целом	79,3	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
Взаимодействие с органом государственной власти при проведении контрольных (надзорных) мероприятий	96,1	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
Полнота (достаточность) информирования по вопросам проведения контрольных (надзорных) мероприятий	87,8	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
Оперативность осуществления контрольных мероприятий	68,2	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
Взаимодействие с работниками контрольных (надзорных) органов	89,5	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
Оперативность предоставления результатов проведения контрольных мероприятий	83,9	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
Соблюдение периодичности проведения контрольных мероприятий	75,5	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
Наличие и соблюдение аттестованных методик проведения контроля	72,8	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
Обоснованность предпринимаемых действий в рамках контроля (надзора)	73,9	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
Эффективность деятельности контрольных (надзорных) органов	71,3	Причины неудовлетворенности процессом не указаны

1.3. Выводы, карта «болей» клиентов, рекомендации

По итогам проведенного анализа можно сделать выводы:

1. Об удовлетворенности респондентов в целом взаимодействием с органом государственной власти при проведении контрольных (надзорных) мероприятий.
2. О наличии вопросов по отдельным процессам контрольной (надзорной) деятельности, например по удовлетворенности оперативности осуществления контрольных мероприятий и эффективности деятельности контрольных (надзорных) органов.

Результаты проведенного анализа позволяют сформулировать следующие «боли» клиентов:

1. Низкий уровень квалификации персонала контролируемых лиц:
 - Невозможность быстро адаптироваться к изменениям в законодательстве.
 - Низкая мотивация сотрудников к соблюдению требований.
2. Стресс и давление на персонал контролируемых лиц:
 - Повышенная нагрузка на сотрудников в период проверок.
 - Психологическое напряжение из-за страха перед возможными санкциями.
 - Конфликты внутри коллектива из-за распределения ответственности.

Таким образом, проведенный анализ позволяет рекомендовать следующие мероприятия по реинжинирингу функции 1:

1. Анализ текущих процессов (проведение детальной оценки текущего состояния контрольных мероприятий; идентификация проблемных зон, узких мест и неэффективности; сбор данных о затратах времени, ресурсов и финансов на проведение каждого этапа контроля).
2. Иные

2.1. Способы сбора данных и описание респондентов

Оценка удовлетворенности клиентов осуществлением УРЦТ функции 2 проводилась:

- посредством онлайн-опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам), которые размещены на официальном сайте УРЦТ (<https://kgrct.ru/>);

Ссылка на анкету: <https://forms.yandex.ru/cloud/670d2e41068ff0a5881d7043/>

Всего анкет было разослано 511 организациям, являющимся контролируемыми лицами, при этом по состоянию на 30 июня 2026 г. получено 215 заполненных анкеты (42%), из которых:

- 107 анкет получены от организаций, относящихся к малому бизнесу;
- 68 анкет - от организаций, относящихся к среднему бизнесу;
- 40 анкет – от организаций, относящихся к крупному бизнесу.

Респонденты представляют организации, осуществляющие деятельность на территории Белгородской области

2.2. Удовлетворенность клиентов осуществлением процесса профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям

Удовлетворенность респондентов можно в целом оценить как высокую поскольку:

- 1) Удовлетворенность респондентов взаимодействием с государством в целом (предоставление государственных услуг, сервисов и осуществление государственных функций) составила 91,9%;
- 2) Удовлетворенность респондентов взаимодействием с органом государственной власти при проведении мероприятий по профилактике нарушений обязательных требований составила 89,1%.

Анализ удовлетворенности отдельными процессами оценки проведения профилактических мероприятий показал, что большинство респондентов удовлетворено процессами осуществления государственной функции УРЦТ (таблица 3):

Таблица 3 – Оценка удовлетворенности респондентами процессом проведения профилактических мероприятий: причины неудовлетворенности

Таблица 3

Процессы	Уровень удовлетворенности (%)	Причина неудовлетворенности процессом, указанная респондентом
Взаимодействие с государством (предоставление государственных услуг, сервисов и осуществление государственных функций) в целом	91,9	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
Взаимодействие с органом государственной власти при проведении мероприятий по профилактике нарушений обязательных требований	89,1	Причины неудовлетворенности процессом не указаны -
Полнота (достаточность) информирования по вопросам соблюдения обязательных требований	97,5	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
Консультирование по вопросам соблюдения обязательных требований	95,5	Причины неудовлетворенности процессом не указаны

2.3. Выводы, карта «болей» клиентов, рекомендации

По итогам проведенного анализа можно сделать выводы:

1. Об удовлетворенности респондентов в целом взаимодействием с органом государственной власти при проведении мероприятий по профилактике нарушений обязательных требований.

2. О наличии вопросов по отдельным процессам профилактических мероприятий, например о цели и необходимости объявления предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований и проведении профилактических визитов.

Результаты проведенного анализа позволяют сформулировать следующие «боли» клиентов:

1. Потеря времени (соблюдение всех норм и правил требует временных затрат на обучение персонала, проведение внутренних проверок, сбор и анализ данных. Это может отвлекать сотрудников от основной деятельности и снижать производительность компании. Стресс и давление на персонал).

2. Неопределенность результатов (клиенты могут испытывать беспокойство относительно того, насколько эффективны будут предпринятые меры и удастся ли избежать штрафов и санкций. Отсутствие четких гарантий успеха может вызывать стресс и неуверенность).

3. Риск ошибок и несоответствий (даже после внедрения всех необходимых мер всегда остается риск возникновения ошибок или несоответствий требованиям. Это связано с человеческим фактором, техническими сбоями или изменениями в законодательстве).

Таким образом, проведенный анализ позволяет рекомендовать следующие мероприятия по реинжинирингу *функции 2*:

1. Непрерывное улучшение: введение культуры непрерывного улучшения, включающей регулярные пересмотры и обновления процесса профилактики нарушений.

2. Инновации: поиск и внедрение инновационных решений и технологий для поддержания высокого уровня эффективности и соответствия требованиям.

3. Иные.

Начальник отдела информационно-аналитической работы и контроля управления по государственному регулированию цен и тарифов в Белгородской области

Т.Е. Бурдакова

Начальник отдела правового и организационного обеспечения управления по государственному регулированию цен и тарифов в Белгородской области

О.В. Размайтова

Начальник отдела инвестиционных программ управления по государственному регулированию цен и тарифов в Белгородской области

А.А. Моисеенко

Заместитель начальника отдела информационно-аналитической работы и контроля управления по государственному регулированию цен и тарифов в Белгородской области

О.В. Дахина

Консультант отдела информационно-аналитической работы и контроля управления по государственному регулированию цен и тарифов в Белгородской области



А.А. Сахно

Консультант отдела регулирования и контроля тарифов в сфере электроэнергетики и газоснабжения, транспорта и непродовольственных услуг управления по государственному регулированию цен и тарифов в Белгородской области



Н.В. Стадницкая