

Приложение

Аналитический отчет

по процессу «Формирование отчета о результатах сбора обратной связи за 4 квартал 2025 года»

Управлением по государственному регулированию цен и тарифов в Белгородской области (далее – УРЦТ) проведен сбор и анализ обратной связи от внешних и внутренних клиентов в соответствии с Приказом УРЦТ «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 организован регулярный сбор и анализ обратной связи с целью оценки удовлетворенности клиентов процессом «Обеспечение доступа к информации о деятельности Управления» (далее – оценка удовлетворенности).

В Отчете представлены результаты сбора и анализа обратной связи по состоянию на 26 ноября 2025 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 по государственному регулированию цен и тарифов в Белгородской области.

Анкета была разослана в 132 организации, которые являются пользователями информации, представленной сайтом УРЦТ.

При этом по состоянию на 28.11.2025 года получено 87 заполненных анкет (65%), из которых:

72,1 % - иной статус;

8,3 % – затрудняюсь ответить;

19.6 % – электронная почта.

Респонденты представляют организации из субъекта Российской Федерации – Белгородская область.

Так, 74 респондента (85,3%) полностью удовлетворены доступностью, составом и качеством информации, опубликованной на официальном сайте УРЦТ, 13 респондентов - 14,7% остались недовольны 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 УРЦТ	85,3	Причины неудовлетворенности процессом не указаны

Источники, используемые для получения информации о деятельности УРЦТ (официальный сайт ведомства)	91,1	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
Регулярность использования официального сайта УРЦТ	51,8	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
Доступность нахождения требуемой информации на сайте УРЦТ	68,2	Причины неудовлетворенности процессом не указаны

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

Проблемными моментами были выявлены:

- 1) неудобный интерфейс сайта;
- 2) отсутствие бота (цифрового помощника);
- 3) необходимость в более подробной информации о контактных данных.

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

- 1) упростить интерфейс сайта для ускорения поиска необходимой информации;
- 2) расширить вкладки меню для получения большего объема информации по интересующей теме;
- 3) добавить графический анализ изменения регулируемых показателей за период.

II. «Организация отношений с внутренним клиентом».

В Отчете представлены результаты сбора и анализа обратной связи по состоянию на 26.11.2025 года.

I. «Рассмотрение обращений граждан и запросов услуг».

Проведен опрос внешних клиентов с целью изучения уровня удовлетворенности процессами рассмотрения обращений и запросов. В опросе приняли участие 112 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 61%). 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) Об удовлетворенности граждан, полнотой и качеством представленной информации гражданину;
- 2) Рассмотреть возможность личного приема граждан для детальной проработки обращения;
- 3) Ответ на обращение должен иметь положительный результат, с ссылкой на нормативно-правовую базу;
- 4) Информирование о статусе обращения или запроса;
- 5) Отсутствие электронной возможности у граждан оценить качество представленного ответа.

III «Осуществление контроля (надзора)».

Сбор и анализ данных проводился среди организаций, в отношении которых УРЦТ осуществляют 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 УРЦТ функции 1 проводилась:

- посредством онлайн-опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам), которые размещены на официальном сайте УРЦТ (<https://kgrct.ru/>);
- посредством телеграмм канала «КНД в сфере ценообразования в Белгородской области».

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

Всего анкет было разослано 519 организациям, являющимся контролируемыми лицами, при этом по состоянию на 26 ноября 2025 г. получено 234 заполненных анкет (45%), из которых:

- 104 анкеты получены от организаций, относящихся к малому бизнесу;
- 91 анкет - от организаций, относящихся к среднему бизнесу;
- 39 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 в связи с тем, что:

- 1) Удовлетворенность респондентов взаимодействием с государством в целом (предоставление государственных услуг, сервисов и осуществление государственных функций) составила **77,8%**;
- 2) Удовлетворенность респондентов взаимодействием с органом государственной власти при проведении контрольных (надзорных) мероприятий составила **91,6%**.

Анализ удовлетворенности отдельными процессами оценки проведения контрольных (надзорных) мероприятий показал, что большинство респондентов удовлетворено процессами осуществления государственной функции УРЦТ (таблица 1):

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	77,8	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
Взаимодействие с органом государственной власти при проведении контрольных (надзорных) мероприятий	91,6	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
Полнота (достаточность) информирования по вопросам проведения контрольных (надзорных) мероприятий	76,1	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
Оперативность осуществления контрольных мероприятий	67,5	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
Взаимодействие с работниками контрольных (надзорных) органов	73,1	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
Оперативность предоставления результатов проведения контрольных мероприятий	73,1	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
Соблюдение периодичности проведения контрольных мероприятий	74,4	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
Наличие и соблюдение аттестованных методик проведения контроля	73,1	Причины неудовлетворенности процессом не указаны

Обоснованность предпринимаемых действий в рамках контроля (надзора)	73,1	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
Эффективность деятельности контрольных (надзорных) органов	70,1	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:
 - Недостаточные знания сотрудников о процедурах контроля и проверках.
 - 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. Разработка новых подходов к проведению контрольных мероприятий (использование современных технологий и инструментов автоматизации для упрощения и ускорения процесса контроля; упрощение административных процедур, внедрение методов риск-ориентированного подхода, позволяющего сосредоточить усилия на наиболее критичных областях; введение объективных показателей качества работы контрольных органов, доступность этих оценок общественности, оптимизация взаимодействия между различными подразделениями и участниками процесса).

3. 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/>);
- посредством телеграмм канала «КНД в сфере ценообразования в Белгородской области».

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

Всего анкет было разослано 519 организациям, являющимся контролируемыми лицами, при этом по состоянию на 26 ноября 2025 г. получено 198 заполненных анкеты (38%), из которых:

101 анкеты получены от организаций, относящихся к малому бизнесу;

65 анкет - от организаций, относящихся к среднему бизнесу;

32 анкеты – 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 в связи с тем, что:

- 1) Удовлетворенность респондентов взаимодействием с государством в целом (предоставление государственных услуг, сервисов и осуществление государственных функций) составила **80,8%**;
- 2) Удовлетворенность респондентов взаимодействием с органом государственной власти при проведении мероприятий по профилактике нарушений обязательных требований составила **88,2%**.

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	80,8	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
Взаимодействие с органом государственной власти при проведении мероприятий по профилактике нарушений обязательных требований	88,2	Причины неудовлетворенности процессом не указаны -
Полнота (достаточность) информирования по вопросам соблюдения обязательных требований	94,1	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
Консультирование по вопросам соблюдения обязательных требований	74,5	Причины неудовлетворенности процессом не указаны

2.3. Выводы, карта «болей» клиентов, рекомендации

По итогам проведенного анализа можно сделать выводы:

Удовлетворенность респондентов можно в целом оценить как высокую в связи с тем, что:

- 1) Удовлетворенность респондентов взаимодействием с государством в целом (предоставление государственных услуг, сервисов и осуществление государственных функций) составила 80,8%;
- 2) Удовлетворенность респондентов взаимодействием с органом государственной власти при проведении мероприятий по профилактике нарушений обязательных требований составила 88,2%.

Анализ удовлетворенности отдельными процессами оценки проведения профилактических мероприятий показал, что большинство респондентов удовлетворено процессами осуществления государственной функции УРЦТ (таблица 1):

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

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).

4. Необходимость постоянного мониторинга (поддержание соответствия обязательным требованиям требует регулярного мониторинга и обновления информации о законодательных изменениях. Это создает дополнительную нагрузку на сотрудников и увеличивает объем работы).

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

**IV Аналитический отчет по результатам
сбора и анализа обратной связи (от внутренних клиентов)
«ОРГАНИЗАЦИЯ ОТНОШЕНИЙ С ВНУТРЕННИМ КЛИЕНТОМ
(Направление в служебную командировку)» 4 квартал 2025 года**

Внутриведомственные процессы

Взаимодействие с внутренними клиентами

1. 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 64 человека.

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

Таблица 4

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	90,8	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	81,3	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
удовлетворенность тем, что компенсация затрат на проезд, проживание и суточные имеет свой лимит	55,6	Причины неудовлетворенности процессом не указаны
удовлетворенность длительностью процесса возмещения расходов после возвращения из командировки	89,5	Причины неудовлетворенности процессом не указаны