**система сбора обратной связи клиентов о работе центра занятости населения КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ОГКУ «Центр занятости населения Костромской области»**

**Общие положения**

Приказом директора ОГКУ «Центр занятости населения Костромской области» от 16 ноября 2023 года № 308 «О внедрении системы сбора обратной связи клиентов о работе ОГКУ «ЦЗН Костромской области»» утверждена система сбора обратной связи, состоящая из следующих элементов:

1. **Приоритетные каналы обратной связи:**
	1. . Онлайн-опрос клиентов после получения услуг;
	2. . Телефонный опрос;
	3. . Пульт оценки качества обслуживания;
	4. . Книга отзывов и предложений (на бумажном носителе);
	5. . Телефон «Горячей линии»
	6. . Письменные обращения
2. **Неприоритетные каналы обратной связи:**
	1. Электронный опрос клиентов;
	2. Опрос на выходе (вопрос дня);
	3. Тайный клиент;
	4. Опрос в социальных сетях среди подписчиков;
	5. Мониторинг открытых ресурсов.

**Цель сбора обратной связи:** сбор информации для анализа качества клиентского опыта в отделах и отделениях ОГКУ «ЦЗН Костромской области».

Сбор обратной связи позволяет объективно представлять текущий клиентский опыт, является источником для разработки решений по улучшению качества клиентского опыта, расставлять правильно приоритеты, на которые следует сосредоточить свои усилия

**Принципы сбора обратной связи:**

1. Четкость, краткость, понятность, однозначность формулировок;
2. Направление усилий на побуждение клиентов оставлять обратную связь;
3. Разнообразие видов опросов с точки зрения масштаба изучаемого вопроса;
4. Обеспечение многоканальности и разнообразие видов обратной связи;
5. Сбор и обработка обратной связи в формате «360 градусов».
6. **Порядок использования приоритетных каналов обратной связи**
	1. **Онлайн-опрос клиентов после получения услуги**

***Цель:*** сбор информации о клиентском опыте.

***Владелец канала*:** сектор управления клиентским опытом ОГКУ «ЦЗН Костромской области».

***Ответственные за сбор обратной связи***: сотрудники, осуществляющие взаимодействие с соискателями и работодателями в отделах и отделениях ОГКУ «ЦЗН Костромской области».

***Периодичность сбора обратной связи****:*регулярно.

***Порядок сбора обратной связи****:*по результатам предоставления государственной услуги, иной услуги или сервиса сотрудник отдела или отделения ОГКУ «ЦЗН Костромской области» предлагает клиенту пройти онлайн-опрос.

Заполнение онлайн-анкеты может быть предложено одним из следующих способов:

1. Направление предложения, содержащего ссылку на онлайн-анкету по адресу электронной почты клиента;
2. Предложение заполнить онлайн-анкету в зоне цифровых сервисов;
3. Распространение qr-кода, содержащего ссылку на онлайн-анкету.

***Регламент анализа и мониторинга обратной связи****:*специалист сектора управления клиентским опытом, назначенный ответственным за проведение анализа обратной связи, не реже 1 раза в месяц проводит анализ данных, в соответствии с методикой рассчитывает показатель клиентских усилий, индекс удовлетворенности услугой, показатель клиентской лояльности по каждому отделу и отделению ОГКУ «ЦЗН Костромской области».

По результатам проведенного анализа данных разрабатывается план корректирующих мероприятий по улучшению качества клиентского опыта, и внедряются корректирующие меры.

*Методика расчета клиентских показателей:*сбор и анализ обратной связи производится тремя способами.

1. Customer Satisfaction Score (CSAT) – показатель удовлетворенности пользователей.

Вопрос 1: Насколько услуга соответствовала Вашим ожиданиям?

*Оценка ведется по пятибалльной шкале, где 1 - совсем не соответствовала, а 5 – полностью соответствовала.*

Вопрос 2: Насколько услуга была полезна для Вас?

*Оценка ведется по пятибалльной шкале, где 1 – совсем не полезна, а 5 – очень полезна.*

Вопрос 3: Как бы Вы оценили свою общую удовлетворенность от *услуги?*

*Оценка ведется по пятибалльной шкале, где 1 – очень недоволен, а 5 – очень доволен.*

Общий процент довольных клиентов рассчитывается по формуле:

CSAT = (количество четверок и пятерок) / (количество ответов) \* 100

1. Net Promoter Score (NPS) – показатель потребительской лояльности. Для измерения лояльности используется десятибалльная шкала.

Вопрос: Какова вероятность, что Вы порекомендуете данную услугу своим знакомым?

На основании выставленных оценок клиентами делятся на 3 категории:

* 0–6 баллов – критики. Неудовлетворенные клиенты.
* 7–8 баллов – пассивные, или нейтралы. Клиенты, которые довольны, но не до такой степени, чтобы рекомендовать организацию.
* 9–10 баллов – промоутеры. Довольные клиенты, готовые советовать ЦЗН окружающим.

Показатель потребительской лояльности рассчитывается по формуле:

 NPS = Промоутеры (%) – Критики (%)

1. Customer Effort Score (CES) — Показатель усилий со стороны клиентов.

Вопрос: Насколько легко Вам было получить услугу? Оценка ведется по пятибалльной шкале, где 1- очень сложно, а 5 – очень легко.

Средний показатель клиентских усилий рассчитывается по формуле:

CES = (сумма всех баллов) / (количество ответов)

***Электронная форма канала сбора обратной связи****:* https://forms.yandex.ru/

* 1. **Телефонный опрос**

***Цель:*** Сбор информации о клиентском опыте, контроль качества обслуживания и предоставления услуг

***Владелец канала*:** сектор управления клиентским опытом ОГКУ «ЦЗН Костромской области».

***Ответственные за сбор обратной связи:*** сотрудники сектора управления клиентским опытом.

***Периодичность сбора обратной связи:*** по графику.

***Порядок сбора обратной связи:*** в соответствии с графиком проведения телефонных опросовспециалист сектора управления клиентским опытом, назначенный ответственным за проведение анализа обратной связи, проводит следующие мероприятия:

1. Составляет сценарий телефонного разговора, перечень вопросов;
2. Определяет выборочную совокупность респондентов;
3. Проводит телефонный опрос;
4. Обобщает полученные результаты.

***Регламент анализа и мониторинга обратной связи:*** специалист сектора управления клиентским опытом, назначенный ответственным за проведение анализа обратной связи, проводит анализ данных в соответствии с чек-листом.

По результатам проведенного анализа полученных данных разрабатывается план корректирующих мероприятий по улучшению качества клиентского опыта, и внедряются корректирующие меры.

* 1. **Пульт оценки качества обслуживания**

***Цель:*** контроль качества обслуживания.

***Владелец канала:*** административно-хозяйственный отдел ОГКУ «ЦЗН Костромской области»

***Ответственные за сбор обратной связи:*** сотрудники, осуществляющие взаимодействие с соискателями и работодателями в отделах и отделениях ОГКУ «ЦЗН Костромской области».

***Периодичность сбора обратной связи:*** регулярно.

***Порядок сбора обратной связи*:** по результатам предоставления государственной услуги, иной услуги или сервиса сотрудник предлагает клиенту оценить взаимодействие на пульте оценки качества.

***Регламент анализа и мониторинга обратной связи:*** специалист административно-хозяйственного отдела, назначенный ответственным за выгрузку данных из программы, еженедельно предоставляет общую сводную таблицу оценки для дальнейшего анализа в сектор управления клиентским опытом. Специалист сектора управления клиентским опытом, назначенный ответственным за проведение анализа обратной связи, формирует средний балл по каждому отделу и отделению ОГКУ «ЦЗН Костромской области», имеющему на балансе пульт оценки качества оказания услуги.

По результатам анализа полученных данных разрабатывается план корректирующих мероприятий по улучшению качества клиентского опыта, и внедряются корректирующие меры.

* 1. **Книга отзывов и предложений (на бумажном носителе)**

***Цель:* с**бор информации о клиентском опыте, качестве обслуживания и предоставления услуг.

***Владелец канала*:** отделы и отделения ОГКУ «ЦЗН Костромской области».

***Ответственные за сбор обратной связи*:** начальники отделов и отделений ОГКУ «ЦЗН Костромской области».

***Периодичность сбора обратной связи*:** регулярно.

***Порядок сбора обратной связи:*** Книга отзывов и предложений размещается в доступном для клиентов месте. В отделах и отделениях ОГКУ «ЦЗН Костромской области» обеспечивается информирование клиентов месте размещения книги отзывов и предложений. По требованию клиента ему предъявляется книга отзывов и предложений для оставления в ней обратной связи.

***Регламент анализа и мониторинга обратной связи:*** при внесении клиентом записи в Книгу отзывов и предложений:

1. Начальник отдела или отделения ОГКУ «ЦЗН Костромской области» рассматривает внесенную в Книгу отзывов и предложений запись, передает в сектор управления клиентским опытом сведения о поступившем обращении для внесения записи в *реестр обращений*;
2. Начальник отдела или отделения ОГКУ «ЦЗН Костромской области» разбирается в существе вопроса и принимает необходимые меры к устранению отмеченных недостатков в работе или осуществлению приемлемых предложений;
3. Начальник отдела или отделения ОГКУ «ЦЗН Костромской области» делает отметку о принятых мерах в Книге отзывов предложений, на оборотной стороне заявления. Поручает ответственному специалисту по направлению деятельности в пятидневный срок в обязательном порядке направить письменный ответ заявителю, указавшему свой адрес. Ответственный специалист, после представления ответа заявителю направляет копию оставленного отзыва (предложения) и ответа на него в сектор управления клиентским опытом.
4. Специалист сектора управления клиентским опытом, назначенный ответственным за проведение анализа обратной связи, ведет ежедневный реестр обращений;
5. Специалист сектора управления клиентским опытом, назначенный ответственным за проведение анализа обратной связи, проводит анализ поступивших сведений и ежемесячно создает краткий аналитический отчет о поступивших обращениях по данному каналу связи;
6. Полученные в процессе анализа данные рассматриваются директором ОГКУ «ЦЗН Костромской области». По результатам рассмотрения специалистом сектора управления клиентским опытом разрабатывается план корректирующих мероприятий по улучшению качества клиентского опыта и внедряются корректирующие меры.
	1. **Телефон «Горячей линии»**

***Цель:*** сбор информации о клиентском опыте, качестве обслуживания и предоставления услуг.

***Владелец канала****:* ОГКУ «ЦЗН по Костромской области»

***Ответственные за сбор обратной связи****:* сотрудники отдела содействия занятости населения, взаимодействия с работодателями и профессионального обучения ОГКУ «ЦЗН Костромской области»

***Периодичность сбора обратной связи:*** регулярно.

***Порядок сбора обратной связи***: сотрудник ОГКУ «ЦЗН Костромской области», назначенный ответственным за работу «Горячей линии», принимает звонки по специально выделенному телефону. В отделах и отделениях ОГКУ «Центр занятости населения Костромской области» обеспечивается информирование клиентов о возможности обратиться с отзывом или предложением на телефон «Горячей линии». Информация размещается на видных местах в кадровых центрах (стенды, стойки регистрации, зоны приема, зоны цифровых сервисов и т.п.), а так же на официальной сайте ОГКУ «ЦЗН Костромской области», странице в ВКонтакте.

***Регламент анализа и мониторинга обратной связи****:*

Содержащая отзывы и предложения информация, полученная по телефону «Горячей линии», направляется начальнику отдела или отделения ОГКУ «ЦЗН Костромской области» для принятия необходимых мер по устранению отмеченных недостатков в работе или осуществлению приемлемых предложений. Начальник отдела или отделения ОГКУ «ЦЗН Костромской области» при поступлении сведений об оставлении отзыва или предложения принимает необходимые меры по устранению отмеченных недостатков в работе или осуществлению приемлемых предложений.

Специалист сектора управления клиентским опытом заносит обращение в реестр в случае отсутствия анонимности звонившего. Проводит анализ поступивших сведений и ежемесячно создает краткий аналитический отчет о поступивших обращениях по данному каналу связи. По результатам анализа полученных данных разрабатывается план корректирующих мероприятий по улучшению качества клиентского опыта и внедряются корректирующие меры.

***Канал сбора обратной связи:***

Телефон «Горячей линии» - (4942) 35-37-11

* 1. **Письменные обращения**

***Цель:*** сбор информации о клиентском опыте, качестве обслуживания и предоставления услуг.

***Владелец канала****:* ОГКУ «ЦЗН Костромской области», отделы и отделения

***Ответственные за сбор обратной связи****:* начальники отделов и отделений ОГКУ «ЦЗН Костромской области», сектор управления клиентским опытом.

***Периодичность сбора обратной связи:*** регулярно.

***Порядок сбора обратной связи****:* начальник отдела или отделения ОГКУ «ЦЗН Костромской области» рассматривает поступившее обращение гражданина.

Общий срок рассмотрения обращений по существу определяется в соответствии с Федеральным Законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
Регистрация обращения – 3 дня с момента поступления.
Переадресация обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОГКУ «ЦЗН Костромской области» – 7 дней со дня регистрации. Рассмотрение обращения – 30 дней со дня регистрации. Продление срока рассмотрения – до 30 дней.

В исключительных случаях, а также в случае запроса необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, начальник отдела или отделения ОГКУ «ЦЗН Костромской области»  *вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней*, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Обращение считается рассмотренным, если гражданину дан письменный или устный, с согласия гражданина, ответ по существу поставленных в нем вопросов, направлены соответствующие запросы и уведомления, приняты необходимые решения и меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Начальники отделов и отделений ОГКУ «ЦЗН Костромской области» передают сведения о поступивших письменных обращениях по качеству обслуживания (или с предложениями) в сектор управления клиентским опытом.

***Регламент анализа и мониторинга обратной связи***: специалист сектора управления клиентским опытом, назначенный ответственным за проведение анализа обратной связи, анализирует поступившие обращения граждан:

1. Ведет ежедневный реестр обращений;
2. Проводит анализ поступивших сведений и ежемесячно создает краткий аналитический отчет о поступивших обращениях по данному каналу связи;
3. По результатам рассмотрения разрабатывается план корректирующих мероприятий по улучшению качества клиентского опыта и внедряются корректирующие меры.

***Канал сбора обратной связи:***

Письменные обращения с доставкой по почте:

- ОГКУ «ЦЗН Костромской области»: 156013, г. Кострома, ул. Комсомольская, д. 81А;

Костромское отделение: г. Кострома, 156013, г. Кострома, ул. Комсомольская, д. 81А;

- Буйское отделение: Костромская область, Буйский район, г. Буй, ул. 1917 года, д. 2;

- Волгореченское отделение: Костромская область, г.Волгореченск, ул. 50летия Ленинскому Комсомола, д. 17А;

- Галичское отделение: Костромская область, Галичский район, г. Галич, ул. Свободы, д. 14;

- Нерехтское отделение: Костромская область, Нерехтский район, г.Нерехта, ул. Каблучников, д. 3;

- Макарьевское отделение: Костромская область, Макарьевский район, г. Макарьево, ул. Большая Советская, д. 24;

- Мантуровское отделение: Костромская область, Мантуровский район, г. Мантурово, ул. Центральная, д. 41 «В»;

- Шарьинское отделение: Костромская область, Шарьинский район, г. Шарья, ул.Адмирала Виноградова, д. 37 «Б»;

- Антроповский отдел: Костромская область, Антроповский район, п. Антропово, ул. Октябрьская, д.23;

- Вохомский отдел: Костромская область, Вохомский район, п. Вохма, ул. Первомайская, д. 35 А;

- Кадыйский отдел: Костромская область, Кадыйский район, п. Кадый, ул. Макарьевская, д. 6;

- Кологривский отдел: Костромская область, Кологривский район, г. Кологрив, ул. Куйбышева, д.7;

- Красносельский отдел: Костромская область, Красносельский район, п. Красное-на-Волге, ул. Садовая, д. 1;

- Межевской отдел: Костромская область, Межевской район, с.Георгиевское, ул. Колхозная, д. 13;

- Нейский отдел: Костромская область, Нейский район, г.Нея, ул. Советская, д. 39;

- Островский отдел: Костромская область, Островский район, п. Островское, ул. Советская, д. 91 этаж 1;

- Октябрьский отдел: Костромская область, Октябрьский район, с. Боговарово, ул. Победы, д. 35;

- Пыщугский отдел: Костромская область, Пыщугский район, с. Пыщуг, ул. Советская, д. 4;

- Парфеньевский отдел: Костромская область, Парфеньевский район, с. Парфеньево, ул. Пионерская, д. 12;

- Павинский отдел: Костромская область, Павинский район, с. Павино, ул. Первомайская, д. 3;

- Поназыревский отдел: Костромская область, Поназыревский район, пгт. Поназырево, пер. 1-й Пролетарский, д. 2;

- Солигаличский отдел: Костромская область, Солигаличский район, г. Солигалич, ул. В. Серогодского, д. 18;

- Судиславский отдел: Костромская область, Судиславский район, пгт. Судиславль, ул. Невского, д.6а;

- Сусанинский отдел: Костромская область, Сусанинский район, пгт. Сусанино, ул. Ленина, д.9;

-Чухломской отдел: Костромская область, Чухломской район, г. Чухлома, ул. Ленина, д. 7;

1. **Порядок использования неприоритетных каналов обратной связи**

**2.1Электронный опрос клиентов**

***Цель:*** настраиваемое исследование под конкретную задачу.

***Владелец канала****:* сектор информационного сопровождения деятельности, сектор управления клиентским опытом.

***Ответственные за сбор обратной связи****:* сектор информационного сопровождения деятельности; сотрудники, осуществляющие взаимодействие с соискателями и работодателями в отделах и отделениях «ЦЗН по Костромской области».

***Периодичность сбора обратной связи***: при необходимости.

***Порядок сбора обратной связи****:* при необходимости проведения исследования качества клиентского опыта, социологического исследования целевых клиентских аудиторий, получения данных по иным вопросам сектор управления клиентским опытом объявляет проведения электронного опроса клиентов по заданной теме.

Сотрудник сектора клиентского опыта

1. Определяет целевую аудиторию, необходимые параметры целевой аудитории, минимальный объем выборочной совокупности, период проведения опроса;
2. Составляет анкету;
3. Выбирает ресурс и размещает на нем онлайн - анкету.

 Сотрудники отделов и отделений ОГКУ «ЦЗН Костромской области» после объявления начала проведения электронного опроса информируют клиентов о проведении электронного опроса.

Участие в электронном опросе может быть предложено одним из следующих способов:

1) Направление предложения, содержащего ссылку на электронный опрос по адресу электронной почты;

2) Предложение заполнить электронный опрос в зоне цифровых сервисов;

3) Распространение qr-кода, содержащего ссылку на электронный опрос.

***Регламент анализа и мониторинга обратной связи****:* специалист сектора управления клиентским опытом, назначенный ответственным за анализ обратной связи, по результатам проведенного электронного опроса обобщает полученные результаты, выявляет закономерности и тренды в соответствии с заявленными целями проведения опроса, подготавливает отчет о проведении электронного опроса.

Полученные в процессе анализа данные рассматриваются директором ОГКУ «ЦЗН Костромской области». По результатам рассмотрения может разрабатываться план корректирующих мероприятий по улучшению качества клиентского опыта и внедряются корректирующие меры.

**2.2. Опрос на выходе (вопрос дня)**

***Цель:*** оперативный сбор информации о клиентском опыте, выявление потребности клиентов, вовлечение в дискуссию

***Владелец канала****:* сектор управления клиентским опытом.

***Ответственные за сбор обратной связи***: сотрудники, осуществляющие взаимодействие с соискателями и работодателями в отделах и отделениях ОГКУ «ЦЗН Костромской области», сотрудники сектора управления клиентским опытом.

***Периодичность сбора обратной связи****:* при необходимости.

***Порядок сбора обратной связи***: при необходимости получения сведений о качестве клиентского опыта, выявления потребности клиентов, получения данных по иным вопросам сектор управления клиентским опытом объявляет проведение опроса клиентов центра занятости населения по заданной теме.

Сбор данных проводится среди посетителей, находящихся в помещении центра занятости населения.

Сотрудник сектора управления клиентского опыта:

1. Определяет тему опроса, целевую аудиторию, необходимые параметры целевой аудитории, минимальный объем выборочной совокупности;
2. Составляет типовой сценарий взаимодействия с респондентом;
3. Составляет чек-лист проведения опроса и итоговую форму для обобщения результатов опроса:

 Ответственные за сбор обратной связи:

1) Предлагают клиентам, находящимся в помещении центра занятости населения пройти опрос;

2) Фиксируют полученные от клиентов ответы;

3) По результатам проведения опроса полученные ответы обобщаются, заполняется итоговая форма. Сведения передаются в сектор управления клиентским опытом.

***Регламент анализа и мониторинга обратной связи***: специалист сектора управления клиентским опытом, назначенный ответственным за проведение анализа обратной связи, по результатам проведенного электронного опроса обобщает полученные результаты, выявляет закономерности и тренды в соответствии с заявленными целями проведения опроса, подготавливает отчет о проведении опроса.

Полученные в процессе анализа данные рассматриваются директором ОГКУ «ЦЗН Костромской области». По результатам рассмотрения может разрабатываться план корректирующих мероприятий по улучшению качества клиентского опыта и внедряются корректирующие меры.

**2.3.Тайный клиент**

***Цель:*** сбор информации о качестве обслуживания.

***Владелец канала***: сектор управления клиентским опытом

***Ответственные за сбор обратной связи***: сектор управления клиентским опытом

***Периодичность сбора обратной связи***: при необходимости

***Порядок сбора обратной связи***: при необходимости получения информации об определенном клиентском опыте в процессе получения услуг сектор управления клиентским опытом назначает проведение сбора обратной связи методом «Тайный клиент».

Сотрудник сектора управления клиентским опытом:

1) Определяет цели и задачи исследования клиентского опыта;

2) Разрабатывает анкету (опросный лист) и сценарий взаимодействия;

3) Подбирает и подготавливает «тайного» клиента;

4) Определяет дату и время посещения «тайным» клиентом отдела или отделения ОГКУ «ЦЗН Костромской области».

 «Тайный» клиент:

1) Осуществляет визит в отдел или отделение ОГКУ «ЦЗН Костромской области» и производит взаимодействие с персоналом;

2) Заполняет отчет о визите.

***Регламент анализа и мониторинга обратной связи***: специалист сектора управления клиентским опытом, назначенный ответственным за проведение анализа обратной связи, анализирует полученный от «тайного» клиента отчет и предоставленные им дополнительные материалы, подготавливает справку о проведенном мероприятии.

Полученные в процессе анализа данные доводятся до сведения начальника отдела или отделения ОГКУ «ЦЗН Костромской области», в котором проходило исследование клиентского опыта, а также рассматриваются директором ОГКУ «ЦЗН Костромской области». По результатам рассмотрения при необходимости разрабатывается план корректирующих мероприятий по улучшению качества клиентского опыта и внедряются корректирующие меры.

**2.4. Опрос в социальных сетях среди подписчиков**

***Цель:*** выявление потребности клиентов, вовлечение в дискуссию

***Владелец канала****:* сектор информационного сопровождения деятельности

***Ответственные за сбор обратной связи***: сектор информационного сопровождения деятельности

***Периодичность сбора обратной свя*зи**: при необходимости.

***Порядок сбора обратной связи***: При необходимости выявления потребностей клиентов, получения дополнительных сведений о качестве клиентского опыта, мнения клиентов о качестве обслуживания или по иным вопросам специалист сектора информационного сопровождения деятельности размещает в сообществах ОГКУ «ЦЗН Костромской области» в социальных сетях опрос среди подписчиков.

***Регламент анализа и мониторинга обратной связи***: специалист сектора управления клиентским опытом, назначенный ответственным за проведение анализа обратной связи, проводит анализ результатов опроса, выявляет закономерности и тенденции, параметры общественного мнения.

Полученные в процессе анализа данные доводятся до сведения начальников отделов и отделений ОГКУ «ЦЗН Костромской области» и рассматриваются директором ОГКУ «ЦЗН Костромской области». По результатам рассмотрения при необходимости разрабатывается план корректирующих мероприятий по улучшению качества клиентского опыта и внедряются корректирующие меры.

**2.5 Мониторинг открытых ресурсов**

***Цель:*** мониторинг отзывов, размещенных на сторонних площадках в сети Интернет

***Владелец канала*:** неуправляемый канал.

***Ответственные за сбор обратной связи:*** сектор информационного сопровождения деятельности.

***Периодичность сбора обратной связи:*** регулярно.

***Порядок сбора обратной связи:*** специалист сектора информационного сопровождения деятельности проводит регулярный мониторинг отзывов на сторонних площадках в сети «Интернет». Обнаруженные в процессе мониторинга отзывы в виде ссылки передаются специалисту сектора управления клиентским опытом, назначенному ответственным за проведение анализа обратной связи.

***Регламент анализа и мониторинга обратной связи:*** специалист сектора управления клиентским опытом, назначенный ответственным за проведение анализа обратной связи:

1) Рассматривает и анализирует размещенный в сети «Интернет» отзывы, разбирается в существе вопроса, при необходимости и наличии возможности связывается с гражданином, оставившим отзыв, для уточнения возникшей у него проблемы. Для принятия необходимых мер к устранению отмеченных недостатков привлекает к решению вопроса начальника отдела или отделения ОГКУ «ЦЗН Костромской области», иных специалистов, в отношении которых был оставлен отзыв. При наличии возможности предоставления ответа на отзыв, размещенного в сети «Интернет», подготавливает проект ответа.

2) Специалист пресс-службы размещает (при наличии возможности) ответ на отзыв в сети «Интернет», ежемесячно подготавливает аналитический отчет о мониторинге открытых ресурсов и передает его в сектор управления клиентским опытом. Полученные в процессе анализа данные рассматриваются директором ОГКУ «ЦЗН Костромской области». По результатам рассмотрения разрабатывается план корректирующих мероприятий по улучшению качества клиентского опыта и внедряются корректирующие меры.