

УТВЕРЖДАЮ

Первый заместитель
министра образования
Белгородской области

А.А. Мухартов

« 22 » 07 2025 г.

**Аналитический отчет по результатам
сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)
министерства образования Белгородской области**

В соответствии с приказом министерства образования Белгородской области от 19 декабря 2024 года № 3842 «Об утверждении порядка сбора обратной связи в каждой точке взаимодействия с заявителем и уведомления заявителя о результатах рассмотрения» министерством образования Белгородской области организован регулярный сбор и анализ обратной связи с целью оценки удовлетворенности клиентов предоставлением услуг.

В Отчете представлены результаты сбора и анализа обратной связи по состоянию на 30 июня 2025 года.

Приложение № 1 к Отчету: «Данные по показателям удовлетворенности в разрезе каждой группы процессов».

Приложение № 2 к Отчету: «Свод результатов анализа поступившей негативной обратной связи от внешних и внутренних клиентов («болевые точки»).

1. Предоставление услуг

Сбор и анализ данных проводился по услугам, предоставляемым министерством образования Белгородской области:

- Аттестация педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в целях установления квалификационной категории (в части подачи заявления и получения результатов предоставления услуги) на территории Белгородской области;
- Организация обучения по дополнительным профессиональным программам педагогических работников Белгородской области;
- Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных Белгородской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена.

2. Способы сбора данных и описание респондентов.

Оценка удовлетворенности клиентов по услугам министерства образования Белгородской области проводилась посредством онлайн-опроса

клиентов по формам инструментариев (анкетам), письменного опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам) в местах предоставления услуг.

2.1. Оценка удовлетворенности клиентов по услуге «Аттестация педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в целях установления квалификационной категории (в части подачи заявления и получения результатов предоставления услуги) на территории Белгородской области» проводилась посредством онлайн-опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам), которые размещены на официальном сайте областного государственного автономного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Белгородский институт развития образования» (<https://beliro.ru/attestacziya-pedagogicheskix-rabotnikov/>), а также были разосланы адресно 95 организациям – получателям услуги.

Ссылка на анкету: <https://beliro.ru/attestacziya-pedagogicheskix-rabotnikov/>.

Ссылка на графическое представление результатов анализа: <https://beliro.ru/attestacziya-pedagogicheskix-rabotnikov/>

По состоянию на 30 июня 2025 года получены 279 заполненных анкет (16,7%) от педагогических работников образовательных организаций, прошедших аттестацию в целях установления квалификационных категорий с апреля по июнь 2025 года.

2.2. Оценка удовлетворенности клиентов по услуге «Организация обучения по дополнительным профессиональным программам педагогических работников Белгородской области» проводилась по формам инструментариев (анкетам), которые предоставлялись в распечатанном виде, в местах получения услуги.

По состоянию на 30 июня 2025 года получены 256 заполненных анкет (13,48%) от педагогических работников образовательных организаций, прошедших обучение по дополнительным профессиональным программам с апреля по июнь 2025 года.

2.3. Оценка удовлетворенности клиентов по услуге «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных Белгородской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена» проводилась посредством электронного опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам), которые размещены на сайте ОГБУ «БелРЦОКО» (<http://belrcoko.ru/itogovaya-attestatsiyaa/giall-inf.php>).

По состоянию на 30 июня 2025 года получены 25 заполненных анкет от получателей услуги с апреля по июнь 2025 года.

3. Удовлетворенность клиентов предоставлением услуг министерства образования Белгородской области.

В анкетировании удовлетворенности клиентов в рамках предоставления услуг приняло участие 603 респондента. Декомпозиция услуг представлена ниже.

3.1. Удовлетворенность клиентов по услуге «Аттестация педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в целях установления квалификационной категории (в части подачи заявления и получения результатов предоставления услуги) на территории Белгородской области» можно в целом оценить как высокую в связи с тем, что:

- 260 респондентов (93,2%) удовлетворены степенью предоставления услуги;
- 264 респондента (94,6%) удовлетворены возможностью получить результат предоставления услуги в электронном виде;
- 250 респондентов (89,6%) удовлетворены понятностью и удобством подачи заявления о предоставлении услуги.

Уровень удовлетворенности в баллах (от 1 до 5, где оценка 1 означает, что респондент полностью не удовлетворен, оценка 5 означает, что респондент полностью удовлетворен): оценку в 4 и 5 баллов выбрали 277 респондентов (99,3% опрошенных). При этом уровень в 1 и 2 балла никем не был выбран.

Анализ удовлетворенности отдельными процессами показал, что большинство респондентов удовлетворено процессами предоставления услуги:

- прием, регистрация запроса – 242 человек (86,7%);
- рассмотрение заявления и дополнительных документов – 258 человек (92,5%);
- предоставление результата услуги – 253 человек (90,7%).

Также 272 человек (97,5%) удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке проведения процедуры аттестации, сроках аттестации, сроках экспертизы, результатах аттестации. 207 человек (74,2%) удовлетворены информационной, методической и консультационной поддержкой, оказываемой специалистами центра сопровождения аттестации педагогических и руководящих работников ОГАОУ ДПО «БелИРО».

3.2. Удовлетворенность клиентов по услуге ««Организация обучения по дополнительным профессиональным программам педагогических работников Белгородской области»» можно в целом оценить как высокую в связи с тем, что:

- 232 респондента (90,6%) удовлетворены уровнем предоставления услуги;
- 236 респондентов (92,2%) удовлетворены понятностью и удобством подачи заявления о предоставлении услуги;
- 249 респондентов (97,3%) удовлетворены возможностью получить результат предоставления услуги в электронном виде.

Уровень удовлетворенности предоставлением услуги в баллах (от 1 до 5, где оценка 1 означает, что респондент полностью не удовлетворен, оценка 5 означает, что респондент полностью удовлетворен): оценку в 4 и 5 баллов

в среднем по всем показателям удовлетворенности выбрали 98,7% опрошенных респондентов. При этом уровень в 1 и 2 балла никем не был выбран.

Анализ удовлетворенности отдельными процессами показал, что большинство респондентов удовлетворено процессами предоставления услуги:

- установленными сроками и формой предоставления услуги – 183 человек (71,5%);
- взаимодействием с техподдержкой при получении услуги – 239 человек (93,4%);
- оперативностью предоставления результата по итогам оказания услуги – 245 респондентов (95,7%).

Также 231 человек (90,2%) удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления услуги – сроках обучения, форме и сроках проведения итоговой аттестации, результатах обучения. 248 человек (96,9%) удовлетворены информационной и консультационной поддержкой, оказываемой сотрудниками центра организации и сопровождения образовательной деятельности ОГАОУ ДПО «БелИРО».

3.3. Удовлетворенность клиентов по услуге «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных Белгородской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена» можно в целом оценить, как высокую в связи с тем, что:

- 13 респондентов (52%) удовлетворены уровнем предоставления услуги;
- 12 респондентов (48%) удовлетворены удобством получения услуги;
- 18 респондентов (72%) удовлетворены скоростью предоставления услуги.

Уровень удовлетворенности предоставлением услуги в баллах (от 1 до 5, где оценка 1 означает, что респондент полностью не удовлетворен, оценка 5 означает, что респондент полностью удовлетворен): оценку в 4 и 5 баллов в среднем по всем показателям удовлетворенности выбрали 64% опрошенных респондентов. Анализ удовлетворенности отдельными процессами показал, что большинство респондентов удовлетворено процессами предоставления услуги:

- установленными сроками предоставления услуги – 18 человек (72%);
- удобством поиска информации при получении услуги – 22 человек (88%).

4. Выводы, карта «болей» клиентов, рекомендации

По итогам проведенного анализа за 2 квартал 2025 года можно сделать выводы об удовлетворенности клиентов качеством предоставления услуг ведомства и об отсутствии негативной обратной связи («болевых точек») от внешних и внутренних клиентов, возникшей у педагогических работников образовательных организаций Белгородской области при прохождении

аттестации в целях установления квалификационных категорий и обучения по дополнительным профессиональным программам с апреля по июнь 2025 года.

По итогам проведенного анализа за 2 квартал 2025 года по услуге «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных Белгородской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена» выявлена «болевая точка» от внешних клиентов, в связи с отсутствием технической возможности получить информацию из баз данных в режиме реального времени, но в целом можно сделать выводы об удовлетворенности клиентов качеством предоставления услуги.

ВНУТРИВЕДОМСТВЕННЫЕ ПРОЦЕССЫ

1. Предоставление процессов.

Сбор и анализ данных проводился по процессам, предоставляемым министерством образования Белгородской области:

- Предоставление информации о деятельности министерства образования Белгородской области;
- Направление в служебную командировку;
- Рассмотрение обращений и запросов;
- Профилактика рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям;
- Обжалование решений контрольных (надзорных) органов, действий (бездействия) их должностных лиц.

2. Способы сбора данных и описание респондентов.

Оценка удовлетворенности клиентов по процессам, предоставляемым министерством образования Белгородской области проводилась посредством онлайн-опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам), письменного опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам).

2.1. Оценка удовлетворенности клиентов по процессу «Предоставление информации о деятельности министерства образования Белгородской области» проводилась посредством онлайн-опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам), которые размещены на официальном сайте министерства.

Ссылка на анкету: <https://obr.belregion.ru/press-centr/novosti/ocenkaudovletvorennosti-vneshnih-klientov-dostupo/>.

Анкета была предоставлена 25 гражданам.

2.2. Оценка удовлетворенности клиентов по процессу «Направление в служебную командировку» проводилась посредством письменного опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам), которые предоставлялись в распечатанном виде, в местах получения услуг.

По состоянию на 30 июня 2025 года получены 9 анкет, заполненных государственными служащими министерства образования Белгородской области.

2.3. Оценка удовлетворенности клиентов по процессу «Рассмотрение обращений и запросов» проводилась посредством письменного опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам), которые предоставлялись в распечатанном виде, в местах получения услуг.

По состоянию на 30 июня 2025 года получены 6 анкет, заполненных государственными служащими министерства образования Белгородской области.

3. Удовлетворенность клиентов предоставлением процессов министерства образования Белгородской области.

3.1. Удовлетворенность клиентов по процессу «Предоставление информации о деятельности министерства образования Белгородской области» можно в целом оценить как высокую в связи с тем, что респонденты указали на то, что сроки нахождения информации о деятельности министерства были незначительными.

Уровень удовлетворенности в баллах (от 1 до 5, где оценка 1 означает, что респондент полностью не удовлетворен, оценка 5 означает, что респондент полностью удовлетворен): оценку 4 и 5 баллов выбрали 24 человека из 25 опрошенных. При этом уровень в 1 и 2 балла не были выбраны ни разу.

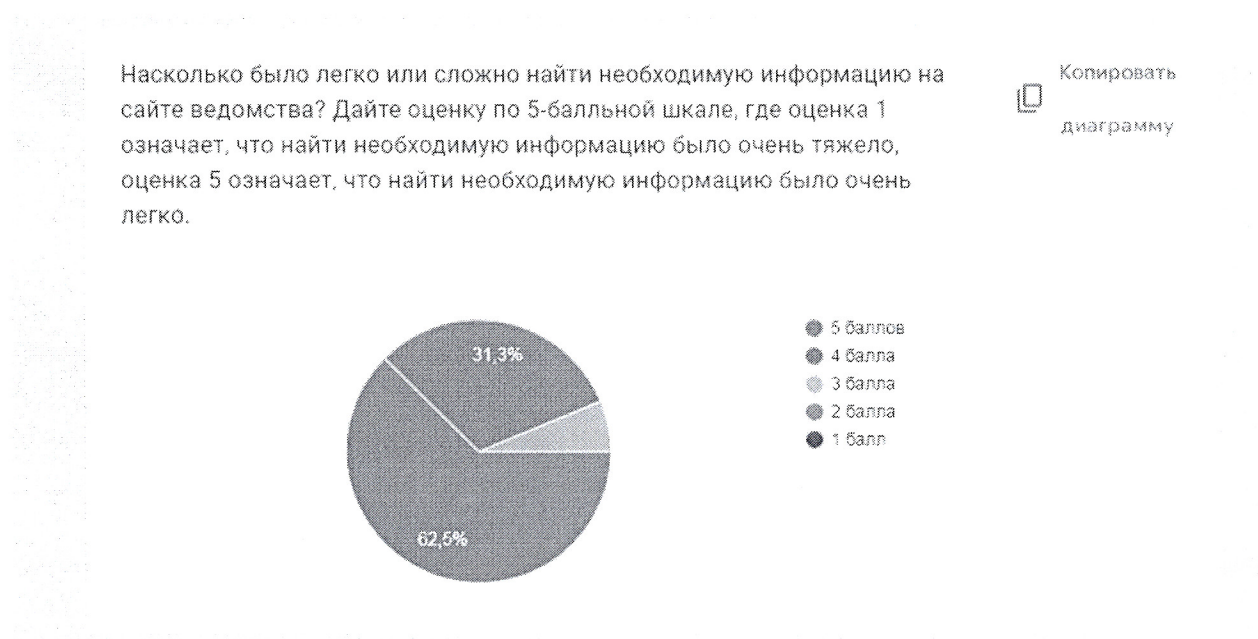


Рис.1 Опрос респондентов

Опрошенные для получения информации о деятельности министерства образования Белгородской области в основном используют официальный сайт министерства, страницу в социальной сети «ВКонтакте», немного реже – телеграм-канал министерства.

По результатам опроса, респонденты, в основном, остались удовлетворены следующими показателями:

- простотой поиска необходимой информации на сайте министерства, в телеграм-канале министерства, странице министра в соцсети «ВКонтакте»;
 - доступностью подачи запросов через онлайн-платформу.
- Также респонденты вносили предложения об улучшении архитектуры сайта.



Рис. 2 Опрос респондентов

Анализ удовлетворенности отдельными процессами показал, что практически все респонденты удовлетворены процессами (таблица 1).

Таблица 1
Оценка удовлетворенности респондентов процессами.
Причины неудовлетворенности

Процессы (этапы) приводятся примеры процессов в соответствии с Перечнем процессов ведомства	Уровень Удовлетворенности (%)	Причины неудовлетворенности процессом, указанные респондентом
Получение информации о деятельности министерства образования Белгородской области	96%	1. Клиент не смог найти информацию по запросу на сайте, так как не умеет пользоваться системой фильтров 2. Клиент нашёл на сайте информацию по своему запросу, но она была актуальной для 2024 года. 3. Клиент нуждается в более исчерпывающей информации, так как опубликованная на сайте, не полностью удовлетворяет его запросам.

3.2. Удовлетворенность клиентов по процессу «Направление в служебную командировку» можно в целом оценить как высокую в связи с тем, что:

- 8 респондентов (90%) удовлетворены процессом направления в служебную командировку;

- 9 респондентов (100%) удовлетворены понятностью и удобством заполнения шаблона приказа;
- 9 респондентов (100%) удовлетворены возможностью получить разработанные документы в электронном виде;
- 9 респондентов (100%) удовлетворены процессом сдачи авансового отчета.

Уровень удовлетворенности предоставлением процесса в баллах (от 1 до 5, где оценка 1 означает, что респондент полностью не удовлетворен, оценка 5 означает, что респондент полностью удовлетворен): оценку в 4 и 5 баллов в среднем по всем показателям удовлетворенности выбрали 100% опрошенных респондентов. При этом уровень в 1, 2 и 3 балла никем не был выбран.

Анализ удовлетворенности отдельными процессами показал, что большинство респондентов удовлетворено процессами предоставления услуги.

3.3. Удовлетворенность клиентов по процессу «Рассмотрение обращений и запросов» можно в целом оценить как высокую в связи с тем, что:

- 6 респондентов (100%) удовлетворены устным обращением при личном приёме в государственном органе власти;
- 6 респондентов (100%) удовлетворены письменным обращением в государственный орган на бумажном носителе;
- 6 респондентов (100%) удовлетворены обращением в электронной форме через официальный сайт органа власти;
- 6 респондентов (100%) оценили понятность и удобство подачи обращения (запроса);
- 6 респондентов (100%) удовлетворены сроком рассмотрения обращения (запроса);
- 6 респондентов (100%) оценили понятность и доступность ответа на обращение (запрос);
- 6 респондентов (100%) удовлетворены простотой и открытостью коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса).

По результатам опроса 100% респондентов изменилось отношение к органу власти в лучшую сторону и не предлагают никаких усовершенствований.

4. Выводы, карта «болей» клиентов, рекомендации

По итогам проведенного анализа за 2 квартал 2025 года можно сделать выводы об общей удовлетворенности клиентов качеством предоставления процессов министерством образования Белгородской области; об отсутствии негативной обратной связи («болевых точек») от внутренних клиентов: при направлении в служебную командировку в 2025 году и рассмотрении.

Согласно результатам опроса по процессу «Предоставление информации о деятельности министерства образования Белгородской области» составлена «карта болей». Решения, которым нужно уделить особое внимание:

- оптимизировать поисковые механизмы на сайте: настроить полнотекстовой поиск с фильтрацией по ключевым словам и категориям;

- размещать важные документы на главной странице: вывести популярные запросы и часто запрашиваемые документы непосредственно на главную страницу сайта;

- использовать формат ЧАВО («Часто задаваемые вопросы»): выделение отдельного блока с популярными вопросами и четкими ответами;

- на сайте министерства образования для клиента создать автоматическую систему подтверждения получения его запроса ведомством.

Относительно процессов, осуществляемых в сфере государственного контроля (надзора), сообщаем, что информация в рамках сбора обратной связи, расположенная на сайте министерства образования Белгородской области (<https://obr.belregion.ru/anketirovanie-po-klientocentrichnosti/>) не поступала.

Во 2-м квартале 2025 года контрольных (надзорных) мероприятий не проводилось, проведение профилактических визитов со стороны внешних клиентов (подконтрольных организаций) инициировано не было.

Работа по сбору и анализу обратной связи будет продолжена в 3-м квартале 2025 года.

Данные по показателям удовлетворенности

Наименование	Показатель	5 баллов (чел/%)	4 балла (чел/%)	3 балла (чел/%)	2 балла (чел/%)	1 балл (чел/%)	Проблемы ("боли")
УСЛУГИ							
Аттестация педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в целях установления квалификационной категории (в части подачи заявления и получения результатов предоставления услуги) на территории Белгородской области	На сколько Вы удовлетворены услугой, которая была Вам предоставлена?	260/93,2	17/6,1	2/0,7	0/0	0/0	-
	На сколько Вы удовлетворены работой портала Госуслуги (мобильного приложения портала Госуслуг)?	254/91	20/7,2	5/1,8	0/0	0/0	-
	На сколько легко для Вас было пройти процедуру аттестации?	190/68,1	78/28	11/3,9	0/0	0/0	-
	На сколько Вы удовлетворены понятностью и удобством подачи заявления о предоставлении государственной услуги?	250/89,6	24/8,6	5/1,8	0/0	0/0	-
	На сколько Вы удовлетворены информированием о статусе предоставления услуги?	258/92,5	18/6,5	3/1,1	0/0	0/0	-
	На сколько Вы удовлетворены оптимальностью количества необходимых к предоставлению документов при подаче заявления?	243/87,1	28/10	7/2,5	1/0,4	0/0	-
	На сколько Вы удовлетворены оперативностью получения результата при предоставлении государственной услуги?	253/90,7	23/8,2	2/0,7	1/0,4	0/0	-

	На сколько Вы удовлетворены возможностью получить результат предоставления государственной услуги в электронном виде?	264/94,6	13/4,7	2/0,7	0/0	0/0	-
Организация обучения по дополнительным профессиональным программам педагогических работников Белгородской области	Насколько Вы удовлетворены услугой, которая была Вам предоставлена?	232/90,6	15/5,9	9/3,5	0/0	0/0	-
	Насколько Вы удовлетворены работой сайта организации, оказывавшей услугу?	221/86,3	29/11,3	6/2,4	0/0	0/0	-
	Насколько легко или тяжело для Вас было пройти обучение?	238/93,0	11/4,3	7/2,7	0/0	0/0	-
	Насколько Вы удовлетворены понятностью и удобством подачи заявления о предоставлении услуги?	236/92,2	16/6,2	4/1,6	0/0	0/0	-
	Насколько Вы удовлетворены информированием о статусе услуги?	240/93,8	16/6,2	0/0	0/0	0/0	-
	Насколько Вы удовлетворены оптимальностью количества необходимых к предоставлению услуги документов?	252/98,4	4/1,6	0/0	0/0	0/0	-
	Насколько Вы удовлетворены оперативностью предоставления результата по итогам предоставления услуги?	245/95,7	10/3,9	1/0,4	0/0	0/0	-
	Насколько Вы удовлетворены возможностью получить результат предоставления услуги в электронном виде?	249/97,3	7/2,7	0/0	0/0	0/0	-
Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и	Удовлетворенность предоставлением государственной услуги	13/52	8/32	3/12	1/4	0	Отсутствие возможности получения информации из баз данных в режиме реального времени
	Удобство получения государственной услуги	12/48	9/36	2/8	1/4	1/4	

среднего (полного) общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных Белгородской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена	Скорость предоставления услуги	18/72	5/20	2/8	0	0	
---	--------------------------------	-------	------	-----	---	---	--

ВНУТРИВЕДОМСТВЕННЫЕ ПРОЦЕССЫ

Предоставление информации о деятельности министерства образования Белгородской области	Удобство пользования информационными ресурсам	18	4	2	1	-	Клиенты не смогли найти информацию по запросу на сайте, так как не функциональна система фильтров
	Регулярность обновления информации	3	4	9	9	-	Клиенты не знают, как получить консультацию у конкретного специалиста в режиме реального времени
	Осведомленность граждан о своих правах	9	6	4	6	-	Клиенты не знают, как правильно направить запрос в министерство обращения, чтобы получить на него ответ первого лица
	Активность обратной связи (время реакции на запросы и обращения)	10	6	3	6	-	Клиент не получает уведомление о работе со своим запросом (если запрос является анонимным, содержит оскорбления и т.д., направлен не от официального СМИ), хотя направлял его на электронную почту министерства

	Оценка удовлетворенности информацией (аккуратность и достоверность сведений)	15	4	3	3	-	Клиент нашёл на сайте информацию по своему запросу, но она была актуальной для 2024 года. Он не знает, как получить актуальную информацию
	Объем публикуемой информации	12	6	4	3	-	Клиент нуждается в более исчерпывающей информации, так как опубликованная на сайте, не полностью удовлетворяет его запросам
Направление в служебную командировку работников министерства образования Белгородской области	Насколько Вы удовлетворены процессом, который был Вам предоставлен?	8/90	1/10	0/0	0/0	0/0	
	Насколько Вы удовлетворены понятностью и удобством заполнения шаблона приказа?	9/100	0/0	0/0	0/0	0/0	
	Насколько Вы удовлетворены оптимальностью разработанного регламента предоставления процесса?	8/90	1/10	0/0	0/0	0/0	
	Насколько Вы удовлетворены понятностью и удобством разработанной памятки?	9/100	0/0	0/0	0/0	0/0	
	Насколько Вы удовлетворены возможностью получить разработанные документы в электронном виде?	9/100	0/0	0/0	0/0	0/0	
	Стало ли вам легче покупать проездные билеты, после изучения памятки?	8/90	1/10	0/0	0/0	0/0	
	Стало ли вам проще выбирать категорию гостиничного номера, после изучения памятки?	8/90	1/10	0/0	0/0	0/0	

	Остались ли у вас трудности при сдачи авансового отчета, после изучения регламента?	9/100	0/0	0/0	0/0	0/0	
Рассмотрение обращений и запросов	Насколько Вы удовлетворены в целом процессом рассмотрения обращения (запроса) в государственный орган?	6/6	0/0	0/0	0/0	0/0	
	Насколько было легко или сложно подать обращение (запрос)?	6/6	0/0	0/0	0/0	0/0	
	Насколько Вы удовлетворены качеством ответа на обращение (запрос) в государственный орган?	6/6	0/0	0/0	0/0	0/0	
	Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами рассмотрения обращения (запроса)? (Понятность и удобство подачи обращения (запроса))	6/6	0/0	0/0	0/0	0/0	
	Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами рассмотрения обращения (запроса)? (Срок рассмотрения обращения (запроса))	6/6	0/0	0/0	0/0	0/0	
	Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами рассмотрения обращения (запроса)? (Информирование о статусе обращения (запроса))	6/6	0/0	0/0	0/0	0/0	
	Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами рассмотрения обращения (запроса)? (Понятность и доступность ответа на обращение (запрос))	6/6	0/0	0/0	0/0	0/0	
	Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами	6/6	0/0	0/0	0/0	0/0	

	рассмотрения обращения (запроса)? (Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса))						
Профилактика рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям	-	-	-	-	-	-	-
Обжалование решений контрольных (надзорных) органов, действий (бездействия) их должностных лиц	-	-	-	-	-	-	-

**Свод результатов анализа поступившей негативной обратной связи
от внешних и внутренних клиентов**

Наименование	Выявленные проблемы / потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы	Приоритетность решения проблемы / удовлетворения потребности	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации
УСЛУГИ						
Аттестация педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в целях установления квалификационной категории (в части подачи заявления и получения результатов предоставления услуги) на территории Белгородской области	-	-	-	-	-	-
Организация обучения по дополнительным профессиональным программам педагогических работников Белгородской области	-	-	-	-	-	-
Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные	Отсутствие интерфейса получения информации из баз данных в	низкая	низкая	Создание интерфейса на официальном сайте	Министерство образования Белгородской области	Определяется на основании установленной

программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных Белгородской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена	режиме реального времени					приоритетности
ВНУТРИВЕДОМСТВЕННЫЕ ПРОЦЕССЫ						
Предоставление информации о деятельности министерства образования Белгородской области	Проблема заключается в сложности навигации сайта Министерства образования, так как не функциональна система фильтров	Средняя	Высокая	1. Создание понятной структуры меню и иерархии страниц, обеспечивающей быстрый доступ к ключевым категориям информации и документам. 2. Улучшение внутреннего поиска сайта путем введения продвинутых функций фильтрации и сортировки результатов. 3. Проведение регулярных тестов юзабилити и сбор обратной связи от пользователей для постоянного совершенствования функционала сайта	Специалист, ответственный за ведение сайта	
	Клиент сталкивается с трудностью найти нужного специалиста в Министерстве образования, чтобы получить консультацию в режиме реального времени	Средняя	Средняя	Предлагается создание единой точки контакта клиентов с лицом, которое будет отвечать за работу с обращениями граждан	Ответственное лицо в министерстве за работу с внешними клиентами в режиме реального времени	Определяется на основании установленной приоритетности

	Клиенты сталкиваются с проблемой: не знают, как правильно направить запрос в министерство обращения, чтобы получить на него ответ первого лица	Средняя	Средняя	Упрощение процесса подачи обращений пользователями за счёт создания пошаговых рекомендаций для пользователей, включающих правила составления обращения и требования к оформлению документов	Ответственное лицо в министерстве за работу с внешними клиентами посредством информационных технологий (интернет, телефон и т.д.)	Определяется на основании установленной приоритетности
	Клиент отправляет запрос на электронную почту министерства образования, но не получает уведомления о статусе обработки запроса, особенно если запрос анонимный, содержит оскорбления или направлен не от официального СМИ	Высокая	Высокая	Использование автоматической системы подтверждения получения запроса	Специалист, ответственный за ведение сайта	Ежемесячно
	Клиент столкнулся с такой проблемой: он нашёл на сайте	Высокая	Высокая	На каждой странице с данными явно указывать дату последнего обновления, чтобы пользователь понимал актуальность информации. На страницах с информацией разместить	Руководители всех структурных департаментов министерства и	Ежемесячно

	министерства образования информацию, релевантную 2024 году, но не знает, как получить актуальные данные на текущий момент			чёткие инструкции и контакты (электронная почта, телефон, форма обратной связи) для получения обновлённой информации. Создать раздел «Актуальные запросы» или «Обновления информации» Если актуальная информация хранится в других системах, сделать удобные ссылки и объяснения, как туда попасть.	специалист, ответственный за ведение сайта	
	Клиенту нужна более исчерпывающая информация, чем та, что опубликована на сайте министерства образования	Средняя	Средняя	Добавить подробные отчёты, аналитические материалы, разместив их под «кнопкой» – «ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ» Организовать консультации через электронную почту, горячую линию или онлайн-чат с экспертами министерства	Руководители всех структурных департаментов министерства и специалист, ответственный за ведение сайта	Определяется на основании установленной приоритетности
Направление в служебную командировку работников Белгородской области	-	-	-	-	-	-
Рассмотрение обращений и запросов	-	-	-	-	-	-
Профилактика рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям	-	-	-	-	-	-
Обжалование решений контрольных (надзорных) органов, действий (бездействия) их должностных лиц	-	-	-	-	-	-