

**АДМИНИСТРАЦИЯ
МУРАШИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28.05.2025

№ 530

г. Мураши

**Об утверждении Порядка сбора и анализа обратной связи
от внутренних и внешних клиентов муниципального
образования Мурашинский муниципальный округ
Кировской области**

В целях реализации инициативы «Государство для людей», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р (ред. от 08.05.2025) «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года», администрация Мурашинского муниципального округа **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Порядок сбора и анализа обратной связи от внутренних и внешних клиентов муниципального образования Мурашинский муниципальный округ Кировской области согласно приложению.

2. Опубликовать настоящее постановление в Муниципальном вестнике и разместить на официальном сайте органов местного самоуправления Мурашинского муниципального округа.

3. Контроль за исполнением постановления возложить на управляющего делами администрации Мурашинского муниципального округа.

Глава Мурашинского
муниципального округа



С.И. Рябинин

Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Мурашинского муниципального
округа Кировской области

от 28.05.2025 № 530

ПОРЯДОК
сбора и анализа обратной связи от внутренних и внешних клиентов
муниципального образования Мурашинский муниципальный округ
Кировской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан во исполнение пункта 1.1 плана мероприятий Мурашинского муниципального округа по внедрению клиентоцентричности, с целью организации получения обратной связи от физических лиц, представителей юридических лиц (далее - внешние клиенты), сотрудников администрации муниципального образования Мурашинский муниципальный округ Кировской области (далее - внутренние клиенты) об уровне удовлетворенности процессом предоставления государственных или муниципальных услуг, осуществления функций, рассмотрения обращений, предложений, заявлений, жалоб, доступа к информации о деятельности администрации муниципального образования Мурашинский муниципальный округ Кировской области (далее – администрация).

1.2. В настоящем порядке используются следующие термины:

Государственная и муниципальная услуга – деятельность, связанная с реализацией государственных и муниципальных услуг в значении Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо иных работ и услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, либо услуг, предоставляемых иными организациями, уполномоченными в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе на основании договора.

Функция – деятельность по реализации установленных полномочий государственных и муниципальных органов власти, осуществляемая без запроса внешнего клиента.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

Карта боли – наиболее острые проблемы, выявленные в рамках реализации отдельных процессов и процедур.

Клиент (внутренний клиент и внешний клиент) – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с государством или муниципальным образованием с целью удовлетворения своих потребностей.

Внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с региональными органами исполнительной власти, подведомственными им организациями, с органами местного самоуправления, а также иными организациями, уполномоченными в соответствии с законодательством или на основании договора на взаимодействие с внешними клиентами от лица органов государственной власти, с целью удовлетворения своих потребностей.

Внутренний клиент (сотрудник) – государственный или муниципальный служащий, работник подведомственной государственному или муниципальному органу организации, а также работники иных организации, уполномоченных в соответствии с законодательством или на основании договора на взаимодействие с внешними клиентами от лица органов государственной власти или органов местного самоуправления, государственных или муниципальных организации.

Обращение – направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный или муниципальный орган.

Офлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий личное очное взаимодействие с клиентом либо заочное посредством офлайн сервисов (почтовая связь, телефонная и иное).

Онлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с целью обеспечения коммуникации.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Система внешней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение клиентов (пользователей) к предоставлению государственных или муниципальных услуг, функций, рассмотрению обращений и запросов, доступу к информации о деятельности администрации.

Система внутренней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение сотрудников к взаимодействию внутри органа в процессе профессиональной деятельности.

1.3. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности органа местного самоуправления в разрезе следующих направлений деятельности, процессов (групп процессов), осуществляемых в органе (далее – объекты сбора и анализа обратной связи):

- предоставление государственных или муниципальных услуг;
- выполнение функций;
- осуществление государственного контроля (надзора);
- профилактика нарушений обязательных требований;
- рассмотрение обращений и запросов;
- обеспечение доступа к информации о деятельности;
- организация отношений с внутренним клиентом через выявление отношения внутренних клиентов (сотрудников) к процессам (группам процессов) органа местного самоуправления, связанным с осуществлением ими своей профессиональной деятельности.

2. Система внешней обратной связи

2.1. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам предоставления государственных или муниципальных услуг, осуществления функций, рассмотрения обращений, предложений, заявлений, жалоб, доступа к информации о деятельности администрации в целях повышения уровня клиентоцентричности в администрации.

2.2. Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений, опросов, мнений, оценки физических лиц и представителей юридических лиц, направленных в администрацию в устной или письменной форме посредством:

- направления обращения/мнения в администрацию через раздел «Обратная связь» официального сайта администрации (<https://admmura.gosuslugi.ru>) (далее — Сайт);
- направления обращения/мнения по почтовому адресу: 613711, Кировская обл., г.Мураши, ул. К.Маркса, д.28;
- направления обращения/мнения по адресу электронной почты admmura@kirovreg.ru;
- прямого обращения/мнения в администрацию на личном приеме;
- направления обращения/мнения через единое окно цифровой обратной

связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – портал «Госуслуги»);

- направления обращения/мнения через региональный портал государственных и муниципальных услуг Кировской области;

- направления обращения/мнения через сообщение в официальной группе администрации в социальной сети «ВКонтакте» (https://vk.com/murash_adm);

- направления обращения/мнения через сообщение в официальной группе администрации в социальной сети «ОК» (<https://ok.ru/group/59896143806555>);

- направления обращения/мнения через сообщение в телеграмм канале администрации (<https://t.me/admmura>);

- направления обращения/мнения посредством сайта «Ваш контроль» (<https://vashkontrol.ru>) и опросного модуля сайта «Ваш контроль»;

- участия в опросах через раздел «Обратная связь» Сайта;

- участия в опросах, размещенных на официальных страницах администрации в социальных сетях;

- участия в опросах в администрации на личном приеме;

- участия внешних клиентов в специальных мероприятиях, предназначенных для сбора мнений по вопросам функционирования администрации;

- обращения с сообщением на консультационную линию администрации.

2.3. Для сбора обратной связи от клиентов государственных или муниципальных услуг, функций и лиц, взаимодействующих с администрацией как непосредственно, так и через участие в мероприятиях, организованных администрацией, подведомственными администрации организациями дополнительно могут использоваться иные информационные ресурсы.

2.4. В случае если предложения физических лиц и представителей юридических лиц, полученных в процессе внешней обратной связи, были приняты и реализованы администрацией, то такое физическое лицо и представитель юридического лица уведомляется о результатах рассмотрения обратной связи с выражением благодарности в участии обратной связи администрации, инициировавшим обращение, опрос, мнение, оценку.

3. Система внутренней обратной связи

3.1. Система внутренней обратной связи предназначена для изучения отношения сотрудников администрации к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности администрации.

3.2. Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений, опросов, мнений, оценки сотрудников администрации в устной или письменной форме:

-направление обращений, опросов, мнений, оценки по адресу электронной почты, предусмотренному для сотрудников admmura@kirovreg.ru;

-направление обращений, опросов, мнений, оценки через физический почтовый ящик, размещенный в здании администрации;

-направление обращений, опросов, мнений, оценки через единую систему электронного документооборота в администрации;

-личное или онлайн-обращение к руководителю, заместителям руководителя, начальникам структурных подразделений;

-личное или онлайн-обращение к специалисту, ответственному за корпоративную культуру администрации;

-участие в опросах, распространяемых через внутренние информационные ресурсы администрации, через единую систему электронного документооборота в администрации, через электронную почту.

4. Анализ обращений

4.1. В целях анализа обращений и запросов внешних и внутренних клиентов осуществляется ежеквартальный мониторинг таких обращений. Сбор информации ведется постоянно, анализ проводится ежеквартально. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. На основе ежеквартального анализа обращений и запросов готовятся новые инструктивные материалы и разъяснения для пользователей, анализируется клиентский путь по каждой форме взаимодействия. При выявлении необходимости актуализируются клиентские сегменты и их типовые потребности в рамках каждой формы взаимодействия.

4.2 Анализ проводится по объективным метрикам:

-количество обращений и запросов, поступивших по всем обозначенным каналам связи с указанием доли в процентном соотношении по различным каналам;

-основные причины обращений и запросов (общее количество таких обращений за квартал);

-количество обращений и запросов, распределенных по поставленным в них вопросам в соответствии с типовым тематическим классификатором;

-время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения и запроса до момента ответа пользователю);

-доля удовлетворенных жалоб (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб);

-количество неудовлетворенных жалоб (количество жалоб,

получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб).

5. Проведение опросов, оценки и анализ результатов, составление карты болей

5.1 В рамках каждой формы взаимодействия могут оцениваться следующие элементы:

-в целом государственная или муниципальная услуга, функция, рассмотрение обращения и запросов, доступ к информации о деятельности администрации по итогам их представления;

-качество полученных государственных или муниципальных услуг, функций, ответов администрации на обращения и запросы, доступа к информации о деятельности администрации;

-отдельные элементы и этапы взаимодействия получения государственной или муниципальной услуги, функций, ответов на обращения и запросы, доступа к информации о деятельности администрации;

5.2 Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с администрацией в целом и в процессе получения государственных или муниципальных услуг, функций, рассмотрения обращений и запросов, доступа к информации о деятельности администрации могут проводиться следующие опросы и оценка:

-опрос и оценка уровня удовлетворенности в целом государственной или муниципальной услугой, функцией, рассмотрением обращений и запросов, доступом к информации о деятельности администрации непосредственно после их предоставления: ссылка на проведение опроса размещается одновременно с электронным ответом о предоставлении услуги, осуществлении функции, рассмотрении обращений и запросов через раздел «Обратная связь» Сайта и иные информационные ресурсы, либо с ответом на бумажном носителе (в электронной форме) направляется анкета с вопросами по почтовому адресу, адресу электронной почты или передается в администрацию на личном приеме;

-опрос и оценка уровня удовлетворенности качеством предоставленной услуги, осуществленной функции, рассмотрением обращений и запросов, доступом к информации о деятельности администрации непосредственно после их получения: ссылка на проведение опроса размещается одновременно с электронным ответом о предоставлении услуги, осуществлении функции, рассмотрении обращений и запросов через раздел «Обратная связь» Сайта и иные информационные ресурсы, либо с ответом на бумажном носителе (в электронной форме) направляется анкета с вопросами по почтовому адресу, адресу электронной почты или передается в администрацию на личном приеме;

-опрос и оценка удовлетворенности отдельными элементами и этапами взаимодействия при получении государственной или муниципальной услуги,

функций, ответов на обращения и запросов, доступа к информации о деятельности администрации: ссылка на проведение опроса размещается одновременно с электронным ответом о предоставлении услуги, осуществлении функции, рассмотрении обращений и запросов через раздел «Обратная связь» Сайта и иные информационные ресурсы, либо с ответом на бумажном носителе (в электронной форме) направляется анкета с вопросами по почтовому адресу, адресу электронной почты или передается в администрацию на личном приеме;

-опрос и оценка клиента доступом, составом и качеством размещенной информации администрации: ссылка на проведение опроса размещается на Сайте в разделе «Обратная связь», направляется анкета с вопросами по почтовому адресу, адресу электронной почты либо посредством консультационной линии;

-общий опрос и оценка деятельности администрации: ссылка на проведение опроса размещается на Сайте в разделе «Обратная связь» с вынесением анонса о проведении опроса на главной странице Сайта или через официальную группу администрации в социальной сети «ВКонтакте» (https://vk.com/murash_adm) и в телеграмм канале администрации (<https://t.me/admmura>) или направляется анкета с вопросами по почтовому адресу, адресу электронной почты либо посредством консультационной линии;

-иные онлайн- или офлайн-опросы, оценки пользователей (клиентов) по углубленной схеме сбора информации ежеквартально (при необходимости): в случае выявления значительного числа проблем и высокого уровня неудовлетворенности.

Для сбора обратной связи от клиентов информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с администрацией в целом и в процессе получения государственных или муниципальных услуг, функций, рассмотрения обращений и запросов, доступа к информации о деятельности администрации могут проводиться опросы и по иным вопросам.

5.3 С целью повышения клиентоцентричности деятельности администрации по реализации функций могут проводиться опросы целевой аудитории, направленные на:

-понимание потребностей целевой аудитории, проверку гипотез в отношении целевой аудитории;

-оценку уровня удовлетворенности клиентами мероприятиями администрации, направленными на целевую аудиторию, и отдельными параметрами таких мероприятий (содержание, условия проведения, качество организации и др.);

-сбор предложений по развитию и совершенствованию деятельности администрации;

-оценку эффективности деятельности администрации, влияния результатов деятельности администрации на улучшение качества жизни

целевой аудитории;

-иная оценка.

5.4. Для повышения качества профессиональной деятельности и условий труда могут проводиться опросы сотрудников администрации, включающие оценку:

- материально-технического оснащения;
- регламентации профессиональной деятельности;
- автоматизации профессиональной деятельности;
- взаимодействия с другими органами и организациями;
- возможностей профессионального развития в администрации;
- возможностей должностного роста в администрации;
- взаимоотношений между коллегами в коллективе;
- элементов профессиональной деятельности (труда).

5.5 Опросы и оценка внешних и внутренних клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности.

5.6 Состав вопросов, содержащихся в анкете/листе, перечень возможных ответов на указанные вопросы, используемые при проведении опросов, определяются в зависимости от конкретной предоставленной государственной или муниципальной услуги, осуществленной функции, рассмотрении обращений и запросов, доступа информации о деятельности администрации.

5.7 При размещении онлайн-опросов используются специальные сервисы, предназначенные для проведения опросов населения. В зависимости от целей и методики проведения конкретного опроса ссылка на опрос может размещаться на Сайте, официальных страницах социальных сетей администрации, информационных ресурсах подведомственных администрации организаций, позволяющей ответить на вопросы анкеты с использованием компьютера, планшета, телефона.

5.8 Результаты опросов и оценок подлежат регулярному сбору и анализу администрацией, предоставляющим конкретную государственную или муниципальную услугу, осуществляющим функцию, рассматривающим обращения и запросы, обеспечивающим доступ к информации о деятельности администрации (далее – организатор оценки).

5.9 Организатору оценки необходимо назначить ответственное лицо/ответственных лиц (заинтересованных сотрудников), которые будут осуществлять сбор, анализ информации о функционировании системы обратной связи, подготовке рекомендаций по ее улучшению в части своей компетенции.

5.10 Организатор оценки осуществляет опрос и/или оценку после каждой формы взаимодействия в порядке.

5.11 Заполненные анкеты/листы и иные отзывы собираются организатором оценки. Все отзывы вычитываются, каждому из них присваивается категория (например: жалоба, благодарность, предложение,

качество государственной или муниципальной услуги, функции, некомпетентность специалиста, неоказание услуги, отдельные элементы и этапы взаимодействия (информирование, регистрация, предоставление информации о ходе рассмотрения и прочее). Один отзыв может попасть в несколько категорий или во все. Кроме того, при обработке обратной связи от клиентов необходимо всегда устанавливать связь между точкой взаимодействия и определенной обратной связью. После того, как все отзывы отсортированы и распределены по категориям, необходимо посчитать, сколько отзывов попало в каждую из них, рассчитать показатели удовлетворенности и выявить факторы, влияющие на удовлетворенность клиентов и составить рекомендации, содержащие анализ значений показателей.

5.12 Результатами оценки удовлетворённости являются:

-расчет значений показателя «Уровень удовлетворенности клиента взаимодействием с администрацией при предоставлении государственных или муниципальных услуг, функций, рассмотрении обращений и запросов, доступа к информации о деятельности администрации муниципального образования Мурашинский муниципальный округ Кировской области после их предоставления»;

-расчет значений показателя «Уровень удовлетворенности качеством полученных государственных или муниципальных услуг, функций, ответов администрации муниципального образования Мурашинский муниципальный округ Кировской области на обращения и запросы, доступа к информации о деятельности администрации муниципального образования Мурашинский муниципальный округ Кировской области»;

-расчет значений показателя «Уровень удовлетворенности отдельными элементами и этапами взаимодействия получения государственной или муниципальной услуги, функций, ответов на обращения и запросы, доступа к информации о деятельности администрации муниципального образования Мурашинский муниципальный округ Кировской области»;

-расчет значений показателя «Уровень удовлетворенности доступом, составом и качеством размещенной администрацией муниципального образования Мурашинский муниципальный округ Кировской области информации»;

-расчет значений показателя «Уровень удовлетворенности деятельностью администрации муниципального образования Мурашинский муниципальный округ Кировской области».

Результатами оценки удовлетворенности могут быть и иные показатели, в зависимости от проводимого администрацией опроса.

5.13. С целью выявления «болевых точек» при взаимодействии клиента с администрацией в различных формах, требующих первоочередного исправления, ежеквартально организатором оценки составляется карта болей на основе отсортированных и распределенных отзывов.

5.14. «Болевыми точками» являются проблемы, которые возникают в рамках реализации отдельных процессов и процедур при взаимодействии клиента с администрацией в различных формах, выявленные на основе негативных отзывов клиентов, низких показателей степени удовлетворенности при оценке.

5.15. После выявления «болевых точек» необходимо их расставить в приоритетном порядке, учитывая следующие факторы:

-воздействие «болевой точки» на отдельный процесс и процедуру: Какой именно процесс и процедура подвергается негативному воздействию? Ограничено ли оно одним процессом и процедурой или распространяется на другие;

-возможность устранения «болевой точки»: В какой степени, если оценивать реалистично, можно успешно решить эту проблему?

5.16. Организатор оценки, на основании полученных результатов, изучает возможные решения (мероприятия) по устранению «болевых точек», которые включаются в дорожную карту по устранению «болевых точек», предусматривающую проектирование и реинжиниринг процессов при представлении государственных или муниципальных услуг, осуществлении функций, рассмотрении обращений и запросов, доступа к информации о деятельности администрации.

5.17. Полученные результаты публикуются в разделе «Обратная связь» Сайта, а также могут освещаться на официальных страницах социальных сетей администрации.

5.18. Отчетные материалы направляются организатором оценки ответственному за систему внешней и внутренней обратной связи (далее – Ответственное лицо), не позднее 5 числа квартала, следующего за отчетным.

5.19. Ответственное лицо администрации аккумулирует полученные отчетные материалы от организаторов оценки и подготавливает отчет о результатах оценки удовлетворенности за отчетный год.

5.20. Результаты оценки удовлетворенности за отчетный год представляются руководителю администрации не позднее 30 марта года, следующего за отчетным.

5.21. На основании полученных результатов оценки проводится анализ клиентского сегмента, клиентских потребностей и клиентского пути, который ложится в основу проведения проектирования и реинжиниринга государственных или муниципальных услуг, функций, рассмотрении обращений и запросов, доступа к информации о деятельности администрации.
