



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ГОРОД АСТРАХАНЬ»

РАСПОРЯЖЕНИЕ

14 октября 2025 года

1130-р

№ _____

Об утверждении Порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань»

В соответствии с Федеральным законом от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», Уставом муниципального образования «Городской округ город Астрахань», в целях реализации плана мероприятий («дорожной карты») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Астраханской области, утвержденного вице-губернатором – председателем Правительства Астраханской области 24.06.2025:

1. Утвердить прилагаемый Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань».

2. Управлению информационной политики администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань» разместить настоящее распоряжение администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань» на официальном сайте администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань».

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань» возложить на заместителя главы муниципального образования «Городской округ город Астрахань», курирующего сферы экономического развития, торговли и поддержки предпринимательства, муниципальных закупок и торгов.

Временно исполняющий полномочия
главы муниципального образования
«Городской округ город Астрахань»



В. С. Пицко

120593 * *

Утвержден
распоряжением администрации
муниципального образования
«Городской округ город Астрахань»
от 14.10.2025 № 1130-р

ПОРЯДОК
регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и
внутренних клиентов) в администрации муниципального образования
«Городской округ город Астрахань»

1. Общие положения

Настоящий Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань» (далее - Порядок) определяет общие подходы и направления по сбору и анализу обратной связи от внешних и внутренних клиентов в администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань» (далее – администрация) и разработан в целях внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности.

Для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

клиентоцентричность – концепция государственного управления, ориентированная на постоянное совершенствование процессов удовлетворения потребностей клиента на основе непрерывного изучения клиентского опыта;

внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с администрацией с целью удовлетворения своих потребностей;

внутренний клиент – сотрудник администрации, сотрудник подведомственных организаций (далее – сотрудник администрации);

инструментарий – выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить сбор обратной связи и/или оценку уровня удовлетворенности внешних и внутренних клиентов;

онлайн опрос – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с целью обеспечения коммуникации (мобильное приложение, официальный сайт, социальная сеть, мессенджер, консультационная линия);

офлайн – точка – дружеское пространство, где клиенты могут взаимодействовать с администрацией;

офлайн опрос – метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами, с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от каналов



получения ими информации (личный прием, в местах длительного пребывания клиентов, направление бумажных писем и т.д.);

точки взаимодействия – официальные сайты (порталы), мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, чат-боты, голосовые помощники, колл-центры, места приема внешних и внутренних клиентов в администрации;

респондент – лицо, от которого собираются данные;

«карта болей» клиента – проблемы, которые клиент испытывал при взаимодействии с администрацией, а также потребности клиента, которые администрация может решить, изменив некоторые процессы своей деятельности;

реинжиниринг – деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование, проектирование или перепроектирование услуг в целях оптимизации деятельности администрации, для обеспечения соответствия предоставляемых услуг требованиям стандартов клиентоцентричности.

Основными задачами сбора и анализа обратной связи от клиентов являются:

1) получение информации о качестве взаимодействий клиентов с администрацией;

2) определение уровня удовлетворенности клиентов процессом взаимодействия с администрацией при получении услуг, осуществлении функций, использовании сервисов, рассмотрении обращений и других взаимодействиях;

3) анализ качества предоставления услуг, осуществления функций, ответов исполнительных органов области на обращения, доступа к информации о деятельности администрации;

4) выявление проблем, «болей» клиента при взаимодействии клиентов с администрацией, разработка мер по их устранению, повышению удовлетворенности клиентов;

5) определение необходимости проектирования и реинжиниринга процессов при предоставлении услуг, осуществлении функций, ответов администрации на обращения, доступа к информации о деятельности администрации;

6) выявление направлений развития отдельных аспектов деятельности администрации, а также удачных решений в деятельности администрации с целью тиражирования лучших практик на другие аспекты деятельности;

7) оперативное реагирование на «боли» клиентов.

Отраслевой (функциональный) орган администрации, ответственный за сбор и анализ обратной связи от внешних и внутренних клиентов устанавливается распоряжением администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань».

2. Организация системы сбора и анализа обратной связи

Система сбора и анализа обратной связи (далее — система обратной связи) направлена на оценку качества взаимодействия клиентов с администрацией через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

Цель формирования системы обратной связи – формирование единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с администрацией, об их удовлетворённости взаимодействием.

Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности администрации по следующим направлениям:

1) для внешнего клиента:

- предоставление муниципальных услуг;
- выполнение функций;
- рассмотрение запросов;
- обеспечение доступа к информации о деятельности администрации и подведомственных организаций;
- осуществление муниципального контроля.

2) для внутреннего клиента:

- внутри- и межведомственное взаимодействие;
- выполнение запросов;
- отдельные кадровые процессы (адаптация, обучение и др.);
- осуществление административно-хозяйственной деятельности;
- ведение бухгалтерского учёта;
- материально-техническое оснащение.

Источниками обратной связи являются обращения и жалобы, поступающие в администрацию напрямую, а также данные социологических исследований.

Социологические исследования осуществляются путем проведения офлайн и онлайн опросов, контент-анализа средств массовой информации и социальных сетей, качественного анализа обращений граждан.

Сбор обратной связи от клиентов осуществляется во всех точках взаимодействия с клиентом (офлайн и онлайн точках взаимодействия).

В местах получения услуги (точках взаимодействия) ведется постоянный сбор обратной связи от внешних и внутренних клиентов. При необходимости постоянный сбор обратной связи может быть дополнен разовым сбором (например, с целью более подробного исследования проблем, выявленных по результатам постоянного сбора).

На официальном сайте администрации создается раздел «Обратная связь», посредством которого обеспечивается:

- 1) прием обращений (для подачи обращений, жалоб, предложений в разделе создаются электронные формы и обеспечивается автоматическое направление заполненных форм в администрацию);

2) проведение опросов (в т.ч. с использованием Платформы обратной связи и иных интерактивных форм инструментов, позволяющих проводить опросы анонимно).

3. Анализ информации и принятие решений по результатам сбора обратной связи

Анализ информации проводится с целью выявления как общего уровня удовлетворенности услугой или иным видом взаимодействия, так и отдельными параметрами такого взаимодействия с внутренними и внешними клиентами.

Результаты сбора обратной связи, полученной по результатам исследований (опросов), подлежат обобщению и анализу 1 раз в квартал.

В отдельных случаях при выявлении значительного числа негативной обратной связи, высокого уровня неудовлетворенности, конкретных «болей» проводится дополнительный ежеквартальный сбор обратной связи от клиентов. Для проведения дополнительного сбора обратной связи определяются генеральная и выборочная совокупности.

Мониторинг поступивших в администрацию обращений и жалоб проводится по следующим критериям:

- количество обращений и жалоб, поступивших по всем каналам взаимодействия с указанием доли по различным каналам;
- основные причины обращений;
- количество обращений по тематике (в соответствии с классификатором);
- время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, жалобы до момента ответа пользователю);
- количество и доля удовлетворенных жалоб (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб);
- количество и доля неудовлетворенных жалоб (количество жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб).

Сбор информации по данным показателям ведется постоянно, анализ проводится 1 раз в квартал. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. На основе ежеквартального анализа обращений и жалоб формируется «карта болей» (по форме согласно приложению к Порядку), разрабатываются мероприятия по реинжинирингу, готовятся новые инструктивные материалы для сотрудников и разъяснения для заявителей.

В результате анализа обратной связи формируется «карта болей» клиента в разрезе каждого процесса, которые могут группироваться (по точке обращения, группе процесса: по муниципальным услугам, получаемым в электронном виде). «Боль клиента» - это не только проблемы, которые клиент испытал при взаимодействии с администрацией, но и те потребности

клиента, которые администрация может решить, изменив некоторые процессы своей деятельности (например, создать дополнительный сервис, перевести услугу в режим проактивного предоставления).

Все выявленные «боли» подлежат включению «в карту болей».

В «карте болей» отражаются:

- наименование процесса;
 - выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов;
 - распространенность проблемы;
 - приоритетность решения проблемы / удовлетворённость потребности
- единица измерения и метод оценки в зависимости от особенностей услуги или иного вида взаимодействия;
- необходимые к реализации мероприятия (мероприятия по реинжинирингу);
 - ответственный;
 - срок реализации.

Результаты анализа собранной обратной связи рассматриваются в целях принятия решений.

Результаты анализа собранной обратной связи используются для проектирования и реинжиниринга муниципальных услуг и иных видов взаимодействия (процессов) в администрации в целях повышения качества клиентского опыта для:

- а) создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официальных сайтов, информационных систем администрации;
- б) принятия и изменения нормативных правовых актов администрации.

4. Заключительные положения

Полученная обратная связь используется:

- для выявления потребностей клиентов;
- при внедрении клиентоцентричного подхода в рамках реинжиниринга процессов для улучшения клиентского опыта;
- при оценке результата полного внедрения реинжиниринга в целях выявления возможных отклонений от образа целевого состояния процесса, в отношении которого осуществлялся реинжиниринг;
- при подготовке предложений об изменении межведомственных процессов, включая изменения в нормативные правовые акты.

Приложение
к Порядку регулярного сбора и анализа
обратной связи (от внешних и
внутренних клиентов) в администрации
муниципального образования
«Городской округ город Астрахань»

Шаблон «карты болей»

№	Наименование процесса	Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы*	Приоритетность решения проблемы/удовлетворения потребности*	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации
1.	Муниципальная услуга «Наименование»	- отсутствие интерфейса оплаты госпошлины на официальном сайте - отсутствие уведомления о поступлении оплаты госпошлины	Высокая/средняя/низкая	Высокая/средняя/низкая)	- создание интерфейса оплаты госпошлины на официальном сайте - создание сервиса по отправке уведомлений о поступлении оплаты госпошлины	структурное подразделение	определяется на основании установленной приоритетности
						
	Получение работниками	- необходимость подачи заявления на бумаге в	Высокая/средняя/низкая	Высокая/средняя/низкая	- обеспечение возможности	структурное подразделение	определяется на основании

Handwritten signature

	(служащими) справки	отдел кадров			подачи заявления посредством корпоративного портала		установленной приоритетности
--	------------------------	--------------	--	--	--	--	---------------------------------

*-единица измерения и метод оценки определяются в программных положениях исследования в зависимости от особенностей услуги или иного вида взаимодействия