

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «ГОРОД ТАГАНРОГ»**

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТАГАНРОГА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

14.04.2026

№ 182

г. Таганрог

Об утверждении порядка регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Администрации города Таганрога

Во исполнение плана мероприятий («Дорожной карты») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности Ростовской области, утвержденной протоколом заседания Координационного совета от 25.11.2025 № 2:

1. Утвердить порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Администрации города Таганрога согласно приложению.
2. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его официального опубликования.
3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы Администрации города Таганрога по вопросам экономики Шеховцова О.А.

Глава города Таганрога

С.А. Камбулова

ПОРЯДОК
регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних
клиентов в Администрации города Таганрога

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в Администрации города Таганрога разработан во исполнение пункта 1.1 плана мероприятий («Дорожной карты») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Ростовской области с целью организации получения обратной связи от граждан и юридических лиц (внешние клиенты), сотрудников Администрации города Таганрога (внутренние клиенты) об уровне удовлетворенности в рамках следующих форм взаимодействия:

- предоставление муниципальных услуг (сервисов);
- предоставление мер муниципальной поддержки;
- осуществление муниципального контроля;
- рассмотрение обращений и запросов;
- обеспечение доступа к информации о деятельности Администрации города Таганрога;

организация отношений с внутренним клиентом (через выявление отношения внутренних клиентов (сотрудников) к процессам, осуществляемым в Администрации города Таганрога при осуществлении ими своей профессиональной деятельности).

Система обратной связи используется для совершенствования взаимодействия с внешним и внутренним клиентом путем определения во взаимодействии с клиентом процессов, требующих реинжиниринга.

1.2. В настоящем Порядке используются следующие термины:

Внутренний клиент – муниципальный служащий, работник Администрации города Таганрога (структурных подразделений, органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица, подведомственных муниципальных предприятий и учреждений).

Внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с Администрацией города Таганрога с целью удовлетворения своих потребностей.

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 использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с целью обеспечения коммуникации.

Реинжиниринг – переосмысление и перепроектирование (оптимизация) процессов взаимодействия с внешним и внутренним клиентом для достижения максимальной эффективности данных процессов.

Сервис – деятельность по оказанию услуг, направленная на удовлетворение потребностей клиентов.

Система внешней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение клиентов (пользователей) к предоставлению муниципальных услуг (сервисов, функций), оказанию мер поддержки, осуществлению муниципального контроля, рассмотрению обращений и запросов, доступу к информации о деятельности органа Администрации города Таганрога.

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

Система сбора и анализа обратной связи – инструмент оценки качества взаимодействия клиентов с Администрацией города Таганрога через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

1.3. Целями формирования системы внешней и внутренней обратной связи являются:

получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиента с Администрацией города Таганрога и об удовлетворенности клиентов от такого взаимодействия в разных жизненных ситуациях;

выявление проблем при взаимодействии с клиентами, разработка мер по их устранению и мер, направленных на повышение удовлетворенности клиентов;

разработка и контроль реализации требований к повышению качества существующих и созданию новых муниципальных услуг;

выявление удачных решений в деятельности Администрации города Таганрога с целью тиражирования лучших практик на другие направления деятельности;

повышение эффективности реализации процессов взаимодействия с Администрацией города Таганрога;

оперативное реагирование на проблемы клиентов.

2. Система внешней обратной связи

2.1. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим процессам взаимодействия с Администрацией города Таганрога в целях повышения уровня клиентоцентричности.

2.2. Объектами сбора и анализа внешней обратной связи являются:

муниципальные услуги (сервисы, функции);
меры муниципальной поддержки;
муниципальный контроль;
обращения и запросы;
доступ к информации о деятельности Администрации города Таганрога.

2.3. Источниками внешней обратной связи являются:

обращения в электронную приемную Ростовской области
<https://letters.donland.ru/>;

обращения в Администрацию города Таганрога через специальные разделы официального сайта («обратная связь», «горячая линия» и т.п.);

обращения, перенаправленные согласно компетенции в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг и сервисов (Платформа обратной связи, федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ), специализированный сайт «Ваш контроль» и другие), данные из информационно-аналитической системы мониторинга качества государственных услуг);

обращения, поступающие по почтовому адресу Администрации города Таганрога;

сообщения в официальных группах в социальных сетях;

данные опросов, размещенных на официальных страницах Администрации города Таганрога в социальных сетях;

замечания, отзывы, предложения, идеи по развитию официального сайта Администрации города Таганрога;

обращения и жалобы, поступившие в Администрацию города Таганрога на личном приеме;

данные социологических исследований (опросы, анкетирование, интервью и др.);

жалобы заявителей, связанные с нарушениями порядка предоставления муниципальных услуг в рамках досудебного обжалования.

Дополнительно могут использоваться иные способы и информационные ресурсы.

2.4. Возможность постоянного сбора обратной связи обеспечивается в местах получения услуги. При необходимости разовые сборы обратной связи дополняют постоянный сбор обратной связи.

3. Система внутренней обратной связи

3.1. Система внутренней обратной связи предназначена для изучения отношения сотрудников Администрации города Таганрога к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной

деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности в Администрации города Таганрога.

3.2. Объектами сбора и анализа внутренней обратной связи являются отношения внутренних клиентов (сотрудников) к процессам Администрации города Таганрога, связанным с осуществлением ими своей профессиональной деятельности), в том числе:

процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения;

процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета;

процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности;

возможности должностного роста и профессионального развития внутреннего клиента;

процессы взаимодействия между структурными подразделениями, органами Администрации города Таганрога с правами юридического лица, подведомственными муниципальными предприятиями и учреждениями, а также с другими органами;

отдельные кадровые процессы (аттестация, конкурсные процедуры, обучение и др.);

иные процессы.

3.3. Источниками внутренней обратной связи для оценки уровня удовлетворенности внутреннего клиента различными направлениями деятельности являются:

личное или онлайн-обращение к руководителю, заместителям руководителя, руководителю структурного подразделения (отдела), заместителям руководителя структурного подразделения;

участие в опросах, распространяемых через внутренние информационные ресурсы Администрации города Таганрога;

направление обращений, опросов, мнений, оценки по адресу электронной почты, предусмотренному для сотрудников;

направление обращений, опросов, мнений, оценки через физический почтовый ящик;

направление обращений, опросов, мнений, оценки через систему электронного документооборота «Дело».

3.4. Внутреннему клиенту должна быть обеспечена возможность оставлять обратную связь инициативно и анонимно.

4. Проведение опросов

4.1. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с целью анализа мнений в рамках всех форм взаимодействия, указанных в пункте 1.1 настоящего Порядка.

4.2. В рамках опросов каждая форма взаимодействия клиента и Администрации города Таганрога может оцениваться как в целом, так и по отдельным элементам и этапам взаимодействия.

4.3. Возможность постоянного сбора обратной связи обеспечивается по всем каналам связи, по которым осуществляется взаимодействие с клиентом. В случае выявления значительного числа проблем и высокого уровня неудовлетворенности онлайн- или офлайн-опросы дополняют постоянный сбор обратной связи.

4.4. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности клиента процессом взаимодействия с Администрацией города Таганрога могут проводиться опросы во всех точках взаимодействия, в том числе:

- официальный сайт Администрации города Таганрога;
- личный кабинет на ЕПГУ;
- электронный портал «Мой бизнес»;
- электронная почта;
- внутриведомственные каналы связи (для внутренних клиентов);
- телефонная связь посредством звонков и смс;
- терминальные устройства, расположенные в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг;
- очный прием в Администрации города Таганрога (в том числе с использованием QR-кода с ссылкой на открытый источник, где размещен опрос);
- почта и др.

4.5. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности (при отсутствии обеспечения данного параметра невозможно получение репрезентативной и достоверной информации).

4.6. При подготовке анкет для опросов могут использоваться типовые анкеты, утвержденные протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление.

4.7. Состав вопросов, содержащихся в анкете/листе, перечень возможных ответов на указанные вопросы, используемые при проведении опросов, определяются в зависимости от конкретной проблематики.

5. Анализ информации и оформление результатов

5.1. Обратная связь подлежит регулярному сбору и анализу.

Администрация города Таганрога определяет должностных лиц (структурные подразделения, органы Администрации города Таганрога с правами юридического лица, подведомственные муниципальные предприятия и учреждения), непосредственно предоставляющих конкретную муниципальную услугу или меру поддержки, рассматривающих обращения и запросы, обеспечивающих доступ к информации о деятельности

Администрации города Таганрога, курирующих процессы взаимодействия с внутренним клиентом.

5.2. Анализ обратной связи может проводиться с целью выявления как общего уровня удовлетворенности услугой или иным видом взаимодействия, так и отдельными параметрами такого взаимодействия с Администрацией города Таганрога (например, доступность услуги, понятность и удобство подачи заявления, возможность записи на прием, информирование, оптимальность количества документов, оперативность получения результата и др.).

5.3. Анализ обратной связи проводится по следующим направлениям:

5.3.1. Оценка удовлетворенности клиентов по следующим возможным метрикам:

уровень удовлетворенности муниципальной услугой (сервисом) или иной функцией;

уровень удовлетворенности информированием о муниципальной услуге (сервисе) или иной функции;

уровень удовлетворенности удобством получения муниципальной услуги (сервиса) или результатов иной функции;

лояльность клиентов (если применимо);

количество выявленных проблем, требующих первоочередного решения.

5.3.2. Оценка поступивших обращений и жалоб по следующим возможным метрикам:

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

основные причины обращений (общее количество обращений за квартал);

количество обращений по тематике;

время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, жалобы 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).

5.4. Сбор информации по данным метрикам рекомендуется вести постоянно, анализ проводить 1 раз в квартал. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

5.5. В отдельных случаях при выявлении значительного числа негативной обратной связи, высокого уровня неудовлетворенности, конкретных проблем рекомендуется проводить дополнительный сбор обратной связи от клиентов.

5.6. С целью выявления проблем, требующих первоочередного решения (далее – «болевы́е точки»), при взаимодействии клиента с Администрацией города Таганрога в различных формах, ежеквартально организатором оценки рекомендуется составлять свод по результатам анализа негативной обратной связи на основе отсортированных и распределенных отзывов (по форме согласно приложению к настоящему Порядку).

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

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

воздействие «болевого 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 «болевого точки»: в какой степени, если оценивать реалистично, можно успешно решить эту проблему?.

5.8. Организатор оценки, на основании полученных результатов, изучает возможные решения (мероприятия) по устранению «болевых точек», которые рекомендуется включить в план по устранению «болевых точек» (приложение к настоящему Порядку), предусматривающий проектирование и реинжиниринг процессов при представлении муниципальных услуг и мер поддержки, осуществлении муниципальных функций и муниципального контроля (надзора), рассмотрении обращений и запросов, доступа к информации о деятельности Администрации города Таганрога, организации взаимоотношений с внутренним клиентом.

6. Заключительные положения

6.1. Анализ обратной связи используется:

для выявления потребностей клиента;

при внедрении клиентоцентричного подхода в рамках реинжиниринга процессов для улучшения клиентского опыта;

для расчета уровня удовлетворенности клиента в рамках мероприятий дорожных карт по внедрению принципов клиентоцентричности в Администрации города Таганрога;

при подготовке предложений об изменении текущих процессов, включая изменения в нормативные правовые документы Российской Федерации, Ростовской области, муниципального образования.

6.2. Выбор инструмента или совокупности инструментов обратной связи осуществляется Администрацией города Таганрога в зависимости от целей, указанных в пункте 1.3 настоящего Порядка, и ресурсов (временных, финансовых и прочих), которыми располагает Администрация города Таганрога.

Начальник общего отдела
Администрации города Таганрога

О.С. Каренко

Приложение
к Порядку регулярного
сбора и анализа обратной
связи от внешних и внутренних
клиентов в Администрации
города Таганрога

СВОД
оформления результатов анализа поступившей
негативной обратной связи от внешних и внутренних клиентов

№	Наименование процесса	Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы	Приоритетность решения проблемы/удовлетворения потребности	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации
1	2	3	4	5	6	7	8