



АДМИНИСТРАЦИЯ
ПЕРМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА ПЕРМСКОГО КРАЯ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

10.09.2025

№ 299-2025-01-07.С-259

**Об утверждении порядка
регулярного сбора и анализа
обратной связи
от внутренних
и внешних клиентов администрации
Пермского муниципального округа
Пермского края**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», статьей 60 Федерального закона от 20 марта 2025 г. № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», пунктом 42 раздела VI Перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 г., утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 06 октября 2021 г. № 2816-р, пунктом 6 части 2 статьи 30 Устава Пермского муниципального округа Пермского края, в рамках реализации пункта 1.4.8 Паспорта федерального проекта «Государство для людей»:

1. Утвердить порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внутренних и внешних клиентов администрации Пермского муниципального округа Пермского края.
2. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.
3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации Пермского муниципального округа, руководителя аппарата администрации Пермского муниципального округа Пермского края Генкина Д.Г.

Глава муниципального округа



О.Н. Андрианова



УТВЕРЖДЕНО
распоряжением администрации
Пермского муниципального
округа Пермского края
от №
10.09.2025 299-2025-01-07.С-259

ПОРЯДОК
регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних
клиентов администрации Пермского муниципального округа
Пермского края

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов администрации Пермского муниципального округа Пермского края (далее – Порядок, Администрация округа, клиент) разработан в соответствии пунктом 1.2 Дорожной карты по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Администрации округа.

1.2. Порядок разработан в целях:

1.2.1. получения единых и сопоставимых субъективных данных от:

1.2.1.1. внешних клиентов о качестве взаимодействия с Администрацией округа (об уровне удовлетворенности процессами) в разрезе следующих направлений деятельности:

- «Предоставление муниципальных услуг»;
- «Рассмотрение обращений (предложений, заявлений, жалоб)»;

1.2.1.2. внутренних клиентов о качестве взаимодействия с Администрацией округа (об уровне удовлетворенности процессами) в разрезе следующих направлений деятельности:

«Организация отношений с внутренним клиентом»;

1.2.2. анализа субъективных данных, полученных в рамках регулярного сбора обратной связи (далее – субъективные данные);

1.2.3. выявления проблем, претензий («болей») клиентов на основании анализа субъективных данных (далее – «боли» клиентов);

1.2.4. выработки и принятия решений, направленных на устранение «болей» клиентов, в том числе посредством реинжиниринга процессов, включая изменения в правовые акты, контроль исполнения решений (далее – решения);

1.2.5. тиражирования лучших решений на другие аспекты деятельности (процессы в) Администрации округа;

1.3. Направления, указанные в подпунктах 1.2.1.1, 1.2.1.2 подпункта 1.2.1 пункта 1.2 раздела I Порядка, являются объектами сбора обратной связи.

1.4. Методологическое сопровождение по организации регулярного сбора обратной связи осуществляют:

1.4.1. управление социального развития администрации Пермского муниципального округа Пермского края (далее – Управление соцразвития) по направлениям, указанным в подпункте 1.2.1.1 подпункта 1.2.1 пункта 1.2 раздела I Порядка, за исключением направления «Рассмотрение обращений (предложений, заявлений, жалоб)»;

1.4.2. общий отдел аппарата администрации Пермского муниципального округа Пермского края (далее – Общий отдел) по направлению «Рассмотрение обращений (предложений, заявлений, жалоб)»;

1.4.3. отдел муниципальной службы и противодействия коррупции по направлению в подпункте 1.2.1.2 подпункта 1.2.1 пункта 1.2 раздела I Порядка.

1.5. Порядок определяет общие подходы и направления к организации сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов.

II. Понятия и их определения

2.1. Для целей Порядка используются следующие понятия и их определения:

2.1.1. Клиентоцентричный подход в муниципальном управлении – подход, основанный на выявлении и изучении потребностей клиента, постоянном улучшении взаимодействия Администрации округа с клиентом для удовлетворения потребностей клиента с намерением превзойти его ожидания.

2.1.2. Принципы и стандарты клиентоцентричности – принципы и стандарты, определенные стандартом клиентоцентричности «Государство для людей», а также иными стандартами клиентоцентричности.

2.1.3. Клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Администрацией округа с целью удовлетворения своих потребностей, в том числе в рамках выполнения функций Администрации округа.

2.1.4. Внешний клиент – физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, взаимодействующее (взаимодействующий) самостоятельно или через уполномоченного представителя с Администрацией округа с целью удовлетворения своих потребностей.

2.1.4.1. Система внешней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение внешних клиентов (пользователей) к взаимодействию с органами власти, в том числе с использованием цифровых сервисов;

2.1.5. Внутренний клиент – муниципальный служащий или работник, занимающий должность, не отнесенную к должностям муниципальной службы, участвующий в межведомственном информационном взаимодействии.

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

2.1.6. Карта «болей» клиента – формализованное отражение проблем, претензий, потребностей («болей») клиентов, выявленных в рамках сбора обратной связи, и которые Администрация округа может решить, изменив процессы своей деятельности.

2.1.7. Процесс – совокупность взаимосвязанных административных действий и процедур, направленных на выполнение Администрацией округа функций.

2.1.8. Реинжиниринг – перепроектирование функций, услуг и сервисов в целях оптимизации деятельности Администрации округа для обеспечения соответствия выполняемых функций, предоставляемых услуг, сервисов требованиям принципов и стандартов клиентоцентричности в рамках реализации клиентоцентричного подхода в муниципальном управлении.

2.2. Понятия «обращение», «заявление», «жалоба», «предложение» применяется в значениях, установленных Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.3. Понятие «муниципальная услуга» применяется в значениях, установленных Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.4. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим процессам предоставления муниципальных услуг, осуществления контрольных мероприятий, рассмотрения обращений и запросов, обеспечения доступа к информации о деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности в Администрации округа.

2.4.1. Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений и мнений граждан, и представителей юридических лиц, поступивших в Администрацию округа в письменной форме посредством:

2.4.1.1. обращений в Администрацию округа через «Интернет приемную» Пермского края;

2.4.1.2. направления обращений по почтовому адресу Администрации округа;

2.4.1.3. участия в опросах, размещенных на официальном сайте Администрации округа;

2.4.2. Для сбора обратной связи дополнительно могут использоваться иные информационные ресурсы.

2.5. Система внутренней обратной связи предназначена для изучения отношения внутренних клиентов к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности в Администрации округа.

2.5.1. Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений и мнений внутренних клиентов в личной или письменной форме:

2.5.1.1. направление обращения по адресу электронной почты, предусмотренному для сотрудников;

2.5.1.2. личное обращение к главе администрации Пермского муниципального округа Пермского края, заместителям главы администрации администрации Пермского муниципального округа Пермского края, начальникам территориальных управлений и функциональных органов администрации Пермского муниципального округа Пермского края, руководителям структурных подразделений (отделов) и заместителям руководителей структурных подразделений;

2.5.1.3. участие в опросах, распространяемых через внутренние информационные ресурсы администрации Пермского муниципального округа Пермского края.

III. Организация регулярного сбора обратной связи

3.1. Организуют регулярный сбор обратной связи функциональные и территориальные органы администрации Пермского муниципального округа Пермского края (далее – Органы), муниципальные учреждения администрации Пермского муниципального округа Пермского края (далее – Учреждения) по направлениям, указанным в подпункте 1.2.1.1 подпункта 1.2.1 пункта 1.2 раздела I Порядка посредством следующих каналов связи:

3.1.1. онлайн точки взаимодействия с клиентом (например, Единый портал «Госуслуги», официальные страницы, социальные сети, мобильные приложения и т. п.);

3.1.2. офлайн точки взаимодействия с клиентом (личный прием граждан, консультации граждан и т. п.).

3.2. Сбор обратной связи осуществляется во всех каналах связи. В точках взаимодействия обеспечивается возможность регулярного сбора обратной связи.

3.3. Источниками обратной связи в рамках каналов связи являются:

3.3.1. информационные системы, интегрирующие субъективные данные от клиентов;

3.3.2. обращения клиентов (предложения, заявления, жалобы);

3.3.3. социологические исследования.

Социологические исследования проводятся посредством следующих методов: офлайн и онлайн опросов, интервью, экспертных оценок, контент-анализа средств массовой информации и социальных сетей, анализа обращений клиентов (предложений, заявлений, жалоб). Социологические исследования проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности в целях получения репрезентативной и достоверной обратной связи.

3.4. Основными методами сбора обратной связи являются опросы.

Примерные формы опросных листов (анкет) приведены в приложении 1 к Порядку.

3.5. В точках взаимодействия обеспечивается размещение интерактивных ссылок, в том числе QR-кодов, для прохождения опросов посредством официального сайта, социальной сети, мобильного приложения и т. п.).

В офлайн точках взаимодействия обеспечивается размещение опросных листов (анкет), других инструментариев для прохождения опроса на бумажном носителе.

3.6. Объекты сбора обратной связи: муниципальные услуги, обращения (предложения, заявления, жалобы), организация отношений с внутренним клиентом.

3.7. Субъекты сбора обратной связи: внешний и внутренний клиенты.

3.8. Субъективные данные, полученные в рамках сбора обратной связи, должны быть сравнимыми. Для того, чтобы обеспечить сравнимость таких данных, необходимо, чтобы методы, инструментарий, каналы сбора обратной связи были сопоставимы (например, для одной и той же группы клиентов должны использоваться сопоставимые виды сбора обратной связи (количественные или качественные), шкалы, метрики).

3.9. Виды сбора обратной связи:

3.9.1. регулярный (при поступлении субъективных данных в текущем (постоянном) режиме из источников, указанных в пункте 3.4 раздела III Порядка).

Срез субъективных данных, получаемых от клиентов в рамках регулярного сбора обратной связи, проводится не реже чем 1 раз в квартал;

3.9.2. разовый (периодичный) (например, с целью более подробного исследования проблем, выявленных по результатам регулярного сбора). Временной период проведения разового (периодичного) сбора субъективных данных исчисляется неделями и месяцами (например, с 01 мая 2025 г. по 07 мая 2025 г., с 01 мая 2025 г. по 31 мая 2025 г., с 01 мая 2025 г. по 31 июля 2025 г.).

3.10. В целях организации сбора обратной связи руководитель Органа, Учреждения:

3.10.1. определяет:

3.10.1.1. периодичность среза субъективных данных, получаемых в рамках регулярного сбора обратной связи, временной период проведения разового (периодичного) сбора субъективных данных;

3.10.1.2. объекты сбора обратной связи (например, для внешнего клиента – муниципальные услуги);

3.10.1.3. условия сбора обратной связи (например, после получения заявителем результата муниципальной услуги, рассмотрения обращения гражданина);

3.10.1.4. методы сбора обратной связи (например, онлайн-опрос);

3.10.2. назначает лиц ответственных за:

3.10.2.1. организацию сбора обратной связи и непосредственный сбор субъективных данных;

3.10.2.2. анализ субъективных данных, полученных в рамках сбора обратной связи, выработку предложений по решению «болей» клиентов по каждому объекту сбора обратной связи.

3.10.3. обеспечивает анализ субъективных данных.

3.11. Лица, ответственные за сбор субъективных данных:

3.11.1. осуществляют сбор субъективных данных;

3.11.2. группируют субъективные данные по направлениям, указанным в подпункте 1.2.1.1 подпункта 1.2.1 пункта 1.2 раздела I Порядка;

3.11.3. передают субъективные данные лицам, ответственным за их анализ,

Передача субъективных данных осуществляется не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты среза субъективных данных в рамках постоянного сбора обратной связи, завершения разового (периодичного) сбора обратной связи.

3.12. Лица, ответственные за анализ субъективных данных:

3.12.1. осуществляют анализ субъективных данных в соответствии с разделом 6 Порядка;

3.12.2. формируют карту «болей» клиента в соответствии с разделом 7 Порядка,

3.12.3. формируют предложения по решению «болей» клиентов и представляют их руководителю Органа не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты представления субъективных данных.

3.13. Руководитель Органа, Учреждения:

3.13.1. изучает карту «болей» клиентов;

3.13.2. изучает предложения по решению «болей» клиентов;

3.13.3. принимает решения, направленные на устранение выявленных «болей» клиентов, в пределах целей, задач и функций Органа, Учреждения, не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты представления предложений, осуществляет контроль их исполнения.

3.14. При необходимости предложения по решению «болей» клиентов направляются в адрес заместителя главы администрации Пермского муниципального округа, руководителю аппарата администрации Пермского муниципального округа Пермского края для принятия решений, направленных на устранение «болей» клиентов.

IV. Особенности организации регулярного сбора обратной связи посредством раздела «Обратная связь» на официальном сайте администрации Пермского муниципального округа Пермского края

4.1. На официальном сайте Администрации округа обеспечивается создание и функционирование раздела «Обратная связь» для реализации возможности оставления клиентами обратной связи о качестве взаимодействия с Администрацией округа (об уровне удовлетворенности процессами) в разрезе направлений, указанных в подпункте 1.2.1.1 подпункта 1.2.1 пункта 1.2 раздела I Порядка, с размещением опросных листов (анкет) в интерактивной форме.

4.2. Сбор субъективных данных, полученных посредством раздела «Обратная связь», и их направление в Органы и Учреждения для анализа и формирования карты «болей» осуществляет Общий отдел не реже 1 раза в квартал.

V. Особенности организации регулярного сбора обратной связи от внутренних клиентов

5.1. Организуют регулярный сбор обратной связи в рамках направления деятельности, указанного в подпункте 1.2.1.2 подпункта 1.2.1 пункта 1.2 раздела I Порядка.

VI. Анализ субъективных данных, полученных в рамках регулярного сбора обратной связи

6.1. Анализ субъективных данных проводится с целью выявления отношения клиентов к качеству взаимодействия с Администрацией округа (уровня удовлетворенности процессами) в разрезе направлений, указанных в подпунктах 1.2.1.1, 1.2.1.2 подпункта 1.2.1 пункта 1.2 раздела I Порядка.

6.2. Анализ субъективных данных предусматривает:

6.2.1. количество клиентов, предоставивших обратную связь о качестве взаимодействия с Администрацией округа (об уровне удовлетворенности процессами) в разрезе направлений, указанных в подпунктах 1.2.1.1, 1.2.1.2 подпункта 1.2.1 пункта 1.2 раздела I Порядка, с группировкой по признакам (физическое, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель);

6.2.2. виды каналов связи, которыми воспользовалось наибольшее число клиентов;

6.2.3. указание на основные «боли» клиентов в разрезе направлений, указанных в подпунктах 1.2.1.1, 1.2.1.2 подпункта 1.2.1 пункта 1.2 раздела I Порядка, поступившие в рамках сбора обратной связи;

6.2.3. количество обращений (предложений, заявлений, жалоб) клиентов;

6.2.4. количество обращений (предложений, заявлений, жалоб) клиентов, распределенных по поставленным в них вопросам;

6.2.5. время ожидания ответа на обращение (предложение, заявление, жалобу) клиента (время, прошедшее с момента регистрации обращения (предложение, заявление, жалобу) клиента);

6.2.6. количество и доля удовлетворенных обращений (предложений, заявлений, жалоб) клиентов (количество обращений (предложений, заявлений, жалоб) клиентов с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за квартал обращений (предложений, заявлений, жалоб) клиентов);

6.2.7. количество и доля удовлетворенных обращений (предложений, заявлений, жалоб) клиентов (количество обращений (предложений, заявлений, жалоб) клиентов, получивших обоснованный отказ от числа всех поступивших за квартал обращений (предложений, заявлений, жалоб) клиентов);

VII. Формирование карты «болей» клиентов

Анализ информации и принятие решений

7.1. Формирование «карты болей» осуществляют лица, ответственные за анализ субъективных данных, по форме согласно приложению 2 к настоящему Порядку.

7.2. В «карте болей» отражаются:

- 7.2.1. направления, указанные в подпункте 1.2.1.1 подпункта 1.2.1 пункта 1.2 раздела I Порядка;
- 7.2.2. «боли» клиентов;
- 7.2.3. распространенность «болей» клиентов;
- 7.2.4. предложения, направленные на решение «болей» клиентов, включая предложения по реинжинирингу процессов (далее – предложения);
- 7.2.5. структурные подразделения Органа, Учреждения, ответственные за реализацию предложений;
- 7.2.6. сроки реализации предложений;
- 7.2.7. приоритетность решения «болей» клиентов.

VIII. Представление отчета о результатах регулярного сбора обратной связи

8.1. Органы и Учреждения не позднее 20 января года, следующего за отчетным, направляют в Общий отдел посредством системы электронного документооборота отчет о результатах регулярного сбора обратной связи по форме согласно приложению 3 к настоящему Порядку.

8.2. Общий отдел не позднее 30 марта года, следующего за отчетным, подготавливает сводный отчет о результатах регулярного сбора обратной связи в Администрации округа и представляет его заместителю главы администрации Пермского муниципального округа, руководителю аппарата администрации Пермского муниципального округа Пермского края.

IX. Информационное освещение деятельности по регулярному сбору обратной связи

Органы и Учреждения не реже 1 раза в квартал размещают в средствах массовой информации, на официальном сайте Администрации округа, социальных сетях, на информационных площадках и стендах информацию о возможности оставления внешним клиентом обратной связи о качестве взаимодействия с Администрацией округа (уровне удовлетворенности процессами) в разрезе направлений, указанных в подпункте 1.2.1.1 подпункта 1.2.1 пункта 1.2 раздела I Порядка.

X. Заключительные положения



10.1. Отсутствие обратной связи от клиентов должно расцениваться не как отсутствие заинтересованности клиентов в обратной связи, а как основание для реинжиниринга самой системы регулярного сбора обратной связи, проведения анализа причин отсутствия обратной связи клиентов в целях доработки (корректировки) системы регулярного сбора обратной связи.

10.2. Субъективные данные, полученные в рамках регулярного сбора обратной связи, не подлежат публикации в открытых источниках и используются исключительно в целях, определенных настоящим Порядком.

Приложение 1
к Порядку регулярного
сбора и анализа обратной
связи от внешних
и внутренних клиентов
администрации Пермского
муниципального округа
Пермского края

ПРИМЕРНЫЕ ФОРМЫ
опросных листов (анкет) для проведения опросов внешних клиентов
(состав вопросов, содержащихся в формах, перечень возможных ответов на указанные вопросы могут быть скорректированы в зависимости от состава полномочий и специфики видов деятельности функционального, территориального органа администрации Пермского муниципального округа Пермского края)

ФОРМА 1

ОЦЕНКА
качества взаимодействия с администрацией Пермского
муниципального округа Пермского края
(уровня удовлетворенности процессами) в рамках предоставления
муниципальных услуг

1. Укажите Ваш статус

(один ответ)

1. заявитель-физическое лицо
2. уполномоченный представитель заявителя-юридического лица, индивидуального предпринимателя
3. уполномоченный представитель заявителя-физического лица

2. Укажите Ваш возраст

(один ответ)

1. 18-29 лет
2. 30-44 лет
3. 45-60 лет
4. 61 год и старше

3. Укажите Ваше образование

(один ответ)

1. высшее
2. незаконченное высшее
3. среднее специальное
4. среднее общее образование
5. неполное среднее образование и ниже

4. Укажите наименование муниципальной услуги, которая Вам была предоставлена: (перечисляются все муниципальные услуги, предоставляемые ФО, ТО):

- 1.1...
- 1.2...
- 1.3...

5. Каким способом Вы обращались за предоставлением данной услуги?

- 1. федеральный портал «Госуслуги»
- 2. региональный портал «Услуги и сервисы Пермского края»
- 3. МФЦ
- 4. оператор почтовой связи
- 5. личное посещение ведомства

6. Насколько Вы в целом удовлетворены качеством оказания муниципальной услугой?

(дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены)

- 1. 5 баллов
- 2. 4 балла
- 3. 3 балла
- 4. 2 балла
- 5. 1 балл

7. Насколько Вы удовлетворены понятностью и удобством подачи заявления?

(дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены)

- 1. 5 баллов
- 2. 4 балла
- 3. 3 балла
- 4. 2 балла
- 5. 1 балл

8. Насколько Вы удовлетворены информированием о статусе рассмотрения Вашего заявления?

(дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены)

- 1. 5 баллов
- 2. 4 балла
- 3. 3 балла
- 4. 2 балла
- 5. 1 балл

9. Поступали ли Вам в личный кабинет на федеральном портале «Госуслуги» уведомления о статусе рассмотрения Вашего заявления?

- 1. да
- 2. нет



10. Насколько Вы удовлетворены оптимальностью количества необходимых для предоставления муниципальной услуги документов?

(дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены)

- 1. 5 баллов
- 2. 4 балла
- 3. 3 балла
- 4. 2 балла
- 5. 1 балл

11. Насколько Вы удовлетворены вежливостью и компетентностью сотрудника, взаимодействовавшего с Вами в процессе предоставления муниципальной услуги?

(дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены)

- 1. 5 баллов
- 2. 4 балла
- 3. 3 балла
- 4. 2 балла
- 5. 1 балл

12. Насколько Вы удовлетворены оперативностью предоставления результата оказания муниципальной услуги?

(дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены)

- 1. 5 баллов
- 2. 4 балла
- 3. 3 балла
- 4. 2 балла
- 5. 1 балл

13. Поступил ли Вам в личный кабинет на федеральном портале «Госуслуги» результат предоставления муниципальной услуги в форме электронного документа?

- 1. да
- 2. нет

14. Если Вам было отказано в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги, содержались ли в решении органа исчерпывающий перечень оснований для отказа и рекомендации по устранению причин отказа?

- 1. да
- 2. нет
- 3. свой ответ

**15. С какими проблемами Вы столкнулись при рассмотрении органом
Вашего заявления? (открытый вопрос)**

**16. Что необходимо изменить в предоставлении муниципальной
услуги?**

Выскажите свои предложения (открытый вопрос)

Благодарим Вас за обратную связь!

ФОРМА 2

ОЦЕНКА
качества взаимодействия с администрацией Пермского
муниципального округа Пермского края
(уровня удовлетворенности процессами)
в рамках рассмотрения обращения

1. Укажите Ваш статус*(один ответ)*

1. гражданин Российской Федерации
2. иностранный гражданин
3. лицо без гражданства

2. Укажите Ваш возраст*(один ответ)*

1. 18-29 лет
2. 30-44 лет
3. 45-60 лет
4. 61 год и старше

3. Укажите Ваше образование*(один ответ)*

1. высшее
2. незаконченное высшее
3. среднее специальное
4. среднее общее образование
5. неполное среднее образование и ниже

4. К какому типу относилось обращение?*(один ответ)*

1. заявление
2. предложение
3. жалоба
4. запрос на предоставление информации о деятельности органа
5. иное _____ (укажите)

5. Укажите, пожалуйста, способ подачи обращения*(один ответ)*

1. обращение в ходе личного приема в органе
2. письменное обращение в орган на бумажном носителе
3. обращение в электронной форме через официальный сайт органа власти
4. обращение в электронной форме через федеральный портал «Госуслуги»
5. обращение в электронной форме через социальные сети
6. иное _____ (укажите)



6. Укажите кратко по какому поводу Вы обращались в орган:

7. Насколько Вы в целом удовлетворены качеством рассмотрения Вашего обращения?

(дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены)

1. 5 баллов
2. 4 балла
3. 3 балла
4. 2 балла
5. 1 балл

8. Ваше обращение, запрос были рассмотрены непосредственно в ведомстве либо было переадресовано?

(один ответ)

1. да, обращение рассматривалось непосредственно в ведомстве
2. обращение было переадресовано

9. Вы получили уведомление о переадресации обращения (запроса)?

(один ответ)

1. да
2. нет

10. Был ли получен ответ на Ваше обращение?

(один ответ)

1. да
2. нет
3. получен отказ в рассмотрении обращения

11. Насколько Вы удовлетворены понятностью и удобством подачи обращения?

(дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены)

1. 5 баллов
2. 4 балла
3. 3 балла
4. 2 балла
5. 1 балл

12. Насколько Вы удовлетворены информированием о статусе рассмотрения Вашего обращения?

(дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены)

1. 5 баллов



- 2. 4 балла
- 3. 3 балла
- 4. 2 балла
- 5. 1 балл

13. Насколько Вы удовлетворены оперативностью предоставления результата рассмотрения Обращения?

(дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены)

- 1. 5 баллов
- 2. 4 балла
- 3. 3 балла
- 4. 2 балла
- 5. 1 балл

14. Что необходимо изменить при рассмотрении обращений?

Выскажите свои предложения

(открытый вопрос)

Благодарим Вас за обратную связь!

ФОРМА 3

ОЦЕНКА
качества взаимодействия с администрацией Пермского
муниципального округа Пермского края
(уровня удовлетворенности процессами) в рамках организации
отношений с внутренним клиентом

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в администрации Пермского муниципального округа Пермского края?

(один ответ)

1. скорее удовлетворен
2. скорее не удовлетворен
3. затрудняюсь ответить

2. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по следующим вопросам?

(один ответ по каждой строке)

	Постоянно, каждый рабочий день	Несколько раз в неделю	Несколько раз в месяц	Несколько раз в год	Не занимаюсь этим
Предоставление муниципальных услуг	1	2	3	4	5
Проведение контрольно-надзорных мероприятий	1	2	3	4	5
Подготовка ответов на обращения	1	2	3	4	5
Консультирование по вопросам взаимодействия с администрацией	1	2	3	4	5

3. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках своей профессиональной деятельности в администрации Пермского муниципального округа Пермского края?

(ответ по каждой строке относительно каждого вида деятельности, которым занимаетесь)
(открытый вопрос)

	Проблемы (укажите)	Не занимаюсь этим
Предоставление муниципальных услуг		
Проведение контрольно-надзорных мероприятий		
Подготовка ответов на обращения		
Консультирование по вопросам взаимодействия с администрацией		

4. Насколько Вы удовлетворены материальным оснащением своей деятельности?

(один ответ по каждой строке)

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.)	1	2	3	4	5
Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)	1	2	3	4	5

5. Насколько Вы удовлетворены регламентацией своей профессиональной деятельности?

(один ответ по каждой строке)

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Понятность инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5
Удобство использования инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5
Актуальность инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5

6. Насколько Вы удовлетворены информационно-технологическим сопровождением своей профессиональной деятельности?

(один ответ по каждой строке)

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
6.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)	1	2	3	4	5
6.2. Программное обеспечение	1	2	3	4	5
6.3. Обслуживание технических средств	1	2	3	4	5
6.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений	1	2	3	4	5
6.5. Автоматизация отчетов	1	2	3	4	5
6.6. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)	1	2	3	4	5
6.7. Доступ к данным иных государственных органов и организаций	1	2	3	4	5

7. Что Вас не устраивает в информационно-технологическом сопровождении Вашей профессиональной деятельности?

(Открытый вопрос)

(На вопрос отвечают респонденты, давшие ответы «Скорее не удовлетворен» и «Полностью не удовлетворен» на Вопрос № 6)

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)		
Программное обеспечение		
Обслуживание технических средств		
Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений		
Автоматизация отчетов		
Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)		
7.7. Доступ к данным иных государственных органов и организаций		

8. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с другими государственными органами и организациями?

(Один ответ по каждой строке)

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не взаимодействую с другими гос. органами и организациями
8.1. Качество предоставляемой информации	1	2	3	4
8.2. Соблюдение сроков предоставления информации	1	2	3	4
8.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)	1	2	3	4
8.4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)	1	2	3	4
8.5. Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией	1	2	3	4

9. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа с кадрами в Вашем ведомстве/организации/учреждении? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен(а)
2. Скорее не удовлетворен(а)
3. Затрудняюсь ответить

10. Что Вас не устраивает в работе с кадрами в Вашем ведомстве/организации/учреждении? (Открытый вопрос) (На вопрос отвечают респонденты, давшие ответы «Скорее не удовлетворен» на Вопрос № 9)

11. Насколько Вы удовлетворены работой кадрового подразделения при выполнении следующих функций? (Один ответ по каждой строке)

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
11.1. Выполнение требований кадровой политики организации (формирование кадрового состава, разработка и утверждение штатного расписания, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов)	1	2	3
11.2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)	1	2	3
11.3. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)	1	2	3
11.4. Аттестация сотрудников	1	2	3
11.5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников	1	2	3
11.6. Разрешение трудовых конфликтов	1	2	3
11.7. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий	1	2	3
11.8. Разработка должностных инструкций	1	2	3
11.9. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)	1	2	3
11.10. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)	1	2	3
11.11. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации	1	2	3



12. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа по ведению бухгалтерского учета в Вашем ведомстве/организации/учреждении?

(Один ответ)

- | | | |
|----|----------------------------|--------------------------|
| 1. | Скорее удовлетворен (а) | ПЕРЕХОД к В. № 14 |
| 2. | Скорее не удовлетворен (а) | |
| 3. | Затрудняюсь ответить | ПЕРЕХОД к В. № 14 |

13. Что Вас не устраивает в работе по ведению бухгалтерского учета в Вашем ведомстве/организации/учреждении? (Открытый вопрос) (На вопрос отвечают респонденты, давшие ответы «Скорее не удовлетворен» на Вопрос № 12)

14. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как организована административно-хозяйственная деятельность в Вашем ведомстве/организации/учреждении? (Один ответ)

- | | | |
|----|---------------------------|--------------------------|
| 1. | Скорее удовлетворен(а) | ПЕРЕХОД к В. № 16 |
| 2. | Скорее не удовлетворен(а) | |
| 3. | Затрудняюсь ответить | ПЕРЕХОД к В. № 16 |

15. Что Вас не устраивает в административно-хозяйственной деятельности в Вашем ведомстве/организации/учреждении?

(Открытый вопрос) (На вопрос отвечают респонденты, давшие ответы «Скорее не удовлетворен» на Вопрос № 14)

16. Насколько Вы удовлетворены возможностями профессионального развития (тренинги, семинары, обучающие курсы, повышение квалификации и т.п.)? (Один ответ)

- | | |
|----|---------------------------|
| 1. | Скорее удовлетворен(а) |
| 2. | Скорее не удовлетворен(а) |
| 3. | Затрудняюсь ответить |

17. Насколько Вы удовлетворены возможностями должностного роста? (Один ответ)

- | | |
|----|---------------------------|
| 1. | Скорее удовлетворен(а) |
| 2. | Скорее не удовлетворен(а) |
| 3. | Затрудняюсь ответить |

18. Насколько Вы удовлетворены системой адаптации новых сотрудников в ведомстве/организации/учреждении? (Один ответ)

- | | | |
|----|-------------------------------|--------------------------|
| 1. | Скорее удовлетворен (а) | |
| 2. | Скорее не удовлетворен (а) | |
| 3. | Затрудняюсь ответить | |
| 4. | Система адаптации отсутствует | ПЕРЕХОД К В. № 20 |

19. Какие меры по адаптации новых сотрудников, используемые в ведомстве/организации/учреждении, Вы можете выделить? (Любое число ответов)

1. Общее информирование, инструктаж о деятельности и культуре взаимоотношений в коллективе
2. Знакомство с трудовым распорядком, нормативными материалами
3. Подключение нового сотрудника к корпоративным мессенджерам, корпоративным порталам и т.п.
4. Участие в корпоративных мероприятиях
5. Проведение внутреннего обучения, тренингов
6. Организация наставничества
7. Регулярный мониторинг адаптации в первые месяцы (квартал) работы нового сотрудника
8. Другое (укажите)
9. Нет информации о мероприятиях по адаптации
10. Никаких мероприятий не проводится
11. Затрудняюсь ответить

20. Как часто в Вашем ведомстве/организации/учреждении проводится обучение сотрудников? (Один ответ по каждой строке)

	1 раз в квартал	1 раз в полугодие	1 раз в год	Обучение не проводится	Затрудняюсь ответить
20.1. Обучение по процессу профессиональной деятельности	1	2	3	4	5
20.2. Обучение навыкам эффективной коммуникации с клиентами/коллегами при предоставлении услуг	1	2	3	4	5

21. Насколько Вы удовлетворены своим трудом? (Один ответ по каждой строке)

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
21.1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)	1	2	3
21.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)	1	2	3
21.3. Результатом	1	2	3
21.4. Престижностью	1	2	3
21.5. Общественным одобрением	1	2	3

22. Что для Вас является наиболее значимым в оценке Вашей профессиональной деятельности? (Один ответ)

1. Отсутствие замечаний со стороны руководства
2. Признание результатов со стороны руководства
3. Мнение руководства
4. Мнение коллег
5. Самооценка
6. Материальное стимулирование
7. Не интересует, не является значимым
8. Затрудняюсь ответить

23. Какие характеристики идеальной системы взаимодействия государства и человека вы бы выделили? (Любое количество ответов)

1. Комфортность
2. Незаметность
3. Четкость, упорядоченность
4. Открытость, прозрачность
5. Забота
6. Невмешательство
7. Внимательность
8. Предсказуемость, соблюдение правил игры
9. Затрудняюсь ответить

24. Уточните, пожалуйста, Ваш статус? (Один ответ)

1. Государственный служащий
2. Муниципальный служащий
3. Негосударственный служащий

ПЕРЕХОД К В. № 26

25. Сколько лет Вы работаете на государственной/муниципальной службе?

1. Менее 1 года
2. 1-2 года
3. 3-4 года
4. 5 лет и более

26. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве/организации/учреждении?

1. Менее 1 года
2. 1-2 года
3. 3-4 года
4. 5 лет и более

27. Пол

1. Мужской
2. Женский

28. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст. (Один ответ)

1. 18-29 лет
2. 30-44 лет

3. 45-60 лет
4. 61 год и старше

29. Ваше образование? (Один ответ)

1. Высшее
2. Незаконченное высшее
3. Среднее специальное
4. Среднее общее

30. Какое высказывание точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи? (Один ответ)

1. Денег не хватает даже на питание
2. На питание денег хватает, но одежду, обувь купить не можем
3. На одежду, обувь денег хватает, но крупную бытовую технику купить не можем
4. На бытовую технику денег хватает, но автомобиль купить не можем
5. На автомобиль денег хватает, но квартиру или дом купить не можем
6. На квартиру или дом денег хватает
7. Затрудняюсь ответить

12. В каком ведомстве/организации/учреждении Вы работаете? (Открытый вопрос)



Приложение 2
к Порядку регулярного сбора
и анализа обратной связи
от внешних и внутренних клиентов
администрации Пермского
муниципального округа
Пермского края

ФОРМА

УТВЕРЖДЕНО

ФИО, руководителя
функционального,
территориального органа
администрации Пермского
муниципального округа Пермского
края

ШАБЛОН КАРТЫ «БОЛЕЙ» КЛИЕНТОВ

(наименование функционального, территориального органа администрации Пермского муниципального округа
Пермского края, муниципальное учреждение _____)

п/п	Наименование процесса	Выявленные «боли» клиентов	Статус «боли» клиента	Приоритет решения «боли» клиента	Мероприятия, направленные на устранение «болей» клиентов	Ответственный за реализацию мероприятия (структурное подразделение)	Срок реализации мероприятия
1	2	3	4	5	6	7	8

1. Направление деятельности «Предоставление муниципальных услуг (сервисов)»

Наименование муниципальной услуги: _____

1.1.	Наименование процесса	<i>отсутствие интерфейса оплаты госпошлины на официальном сайте администрации</i> _____	<i>Высокий /средний/низкий</i>	<i>Высокий /средний/низкий</i>	<i>создание интерфейса оплаты госпошлины на официальном сайте администрации</i> _____	Отдел (сектор)...	<i>определяется на основании статуса и приоритета «боли» клиента»</i>
2. Направление деятельности «Рассмотрение обращений физических и юридических лиц, индивидуальных предпринимателей»							
3. Направление деятельности «Организация отношений с внутренним клиентом»							
3.1.							

Приложение 3
к Порядку регулярного сбора
и анализа обратной связи
от внешних и внутренних клиентов
администрации Пермского
муниципального округа
Пермского края

ФОРМА

ОТЧЕТ

о проведении сбора и анализа обратной связи от внешних/внутренних клиентов
администрации Пермского муниципального округа Пермского края

1. Вид сбора обратной связи: (указать)

регулярный,
разовый (периодический).

Проведен срез субъективных данных, полученных от внешних/внутренних клиентов в (во) _____ квартале 0000
года в рамках регулярного сбора обратной связи.

В период с 00.00.0000 по 00.00.0000 проведен разовый (периодический) сбор обратной связи
от внешних/внутренних клиентов (ФЛ, ЮЛ, ИП).

2. Объект/объекты сбора обратной связи: (указать)

предоставление муниципальных услуг,
рассмотрение обращений ФЛ, ЮЛ, ИП.
взаимодействие с внутренним клиентом.

3. Метод/методы сбора обратной связи: (перечисть)

1) анкетирование респондентов (внешних/внутренних клиентов) посредством раздела «Обратная связь»
официального сайта;

- 2) анкетирование респондентов (внешних/внутренних клиентов) в ходе личного приема, в рамках консультаций;
- 3) интервьюирование;
- 4) срез субъективных данных из информационных систем (ПОС, ИАС МКГУ и тп.),
- 5) ...

По результатам сбора обратной связи выявлены следующие проблемы и предложены пути их решения:

подробное описание выявленных проблем, с указанием предложений по их решению

1. _____
2. _____
3. _____

Указные проблемы сформированы в «карту болей» согласно приложению к настоящему Отчету.

Лист согласования к документу № 299-2025-01-07.С-259 от 10.09.2025
Инициатор согласования: Питиримова Е.В. Начальник общего отдела Администрация
Пермского муниципального округа Пермского края 299-01
Согласование инициировано: 21.08.2025 17:36
Краткое содержание: Об утверждении порядка регулярного сбора и анализа обратной связи от
внутренних и внешних клиентов администрации Пермского муниципального округа Пермского
края

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ			Тип согласования: последовательное	
№	ФИО	Срок согласования	Результат согласования	Комментарии
Этап: Этап 1 Тип согласования: последовательное				
1	Волегова М.А.		Согласовано 09.09.2025 11:57	-
Тип согласования: последовательное				
2	Андрианова О.Н.		ЭП Подписано 09.09.2025 20:39	-