

**Типовой порядок регулярного сбора и анализа обратной связи
(от внешних и внутренних клиентов) в администрации городского
округа Тольятти**

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в администрации городского округа Тольятти разработан в целях реализации инициативы социально-экономического развития Российской Федерации «Государство для людей», утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р, а также организации работы по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность администрации, с целью организации получения обратной связи от физических лиц, представителей юридических лиц (внешние клиенты) об уровне удовлетворенности процессом предоставления муниципальных услуг, осуществления функций, рассмотрения обращений, предложений, заявлений, жалоб, доступа к информации об администрации городского округа Тольятти (далее – администрации), а также сотрудников администрации (внутренние клиенты) об их отношении к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности.

1.2. В настоящем порядке используются следующие понятия и определения:

– муниципальная услуга – деятельность, связанная с реализацией 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;

– функция – деятельность по реализации установленных полномочий муниципальных органов власти, осуществляемая без запроса внешнего клиента;

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

– внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя администрации с целью удовлетворения своих потребностей, или же взаимодействующее с администрацией при осуществлении администрацией своих функций;

– внутренний клиент – работник администрации, работник подведомственного учреждения администрации;

– инструментарий – выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня удовлетворенности клиентов;

– «карта болей» – инструмент, содержащий перечень выявленных в ходе проведенных исследований потенциальных потребностей клиентов и проблем, а также мероприятия, которые необходимо реализовать для их устранения;

– онлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети Интернет, с целью обеспечения коммуникации;

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

- система внешней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение клиентов к предоставлению 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 сбора и анализа обратной связи (далее – система обратной связи) является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия клиентов с администрацией через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности администрации.

Цели формирования системы обратной связи включают:

- получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с администрацией и об удовлетворенности клиентов от такого взаимодействия в разных жизненных ситуациях;

- выявление проблем, претензий («болей») при взаимодействии с клиентами, разработка мер по их устранению и мер, направленных на повышение удовлетворенности клиентов;

- разработка и контроль реализации требований к повышению качества предоставления существующих муниципальных услуг;

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

- оперативное реагирование на проблемы клиентов.

2. Система внешней обратной связи

2.1. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам предоставления муниципальных услуг, осуществления функций, в том числе муниципального контроля, проведения профилактики нарушения обязательных требований, рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб), обеспечения доступа к информации о деятельности администрации в целях повышения уровня клиентоцентричности 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:

- 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 – ЕПГУ), Платформы обратной связи ЕПГУ (далее – ПОС);
- направления обращения/мнения через сообщение в официальной группе администрации в социальной сети «ВКонтакте» https://vk.com/tlt_adm;
- участия в опросах, размещенных на официальных страницах администрации в социальных сетях;
- участия в опросах, размещенных в окнах приема документов, информационных стендах, сети Интернет при помощи QR-кода.
- участия в опросах в администрации на личном приеме.

2.3. В случае если предложения физических лиц и представителей юридических лиц, полученные 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 за участие в обратной связи

администрации, отраслевым функциональным или территориальным органом администрации, инициировавшим обращение, опрос, мнение, оценку.

2.4. Сбор обратной связи осуществляется во всех каналах связи, в которых происходит взаимодействие с клиентом. Возможность сбора обратной связи обеспечивается также в местах получения услуг.

2.5 Для оценки уровня удовлетворенности внешних клиентов администрации применяется специализированный инструментарий (приложение № 1 к настоящему порядку). По результатам применения инструментария формируется отчет по форме (приложение № 2 к настоящему порядку). Состав вопросов, содержащихся в инструментарии, перечень возможных ответов на указанные вопросы могут быть скорректированы в зависимости от специфики предоставления каждой отдельной услуги или осуществления функции.

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 посредством:

- направления обращений, опросов, мнений, оценки через единую систему электронного документооборота администрации;
- личное или онлайн-обращение к руководителю, заместителям руководителя, начальникам органов администрации;
- участия в опросах, распространяемых через внутренние информационные ресурсы, через единую систему электронного документооборота в администрации, через электронную почту.

3.3. При подготовке анкет для опросов могут использоваться типовые анкеты (приложение № 3 к настоящему порядку). Опрос сотрудников предполагает максимально возможный уровень анонимности проведения опроса. Соблюдение анонимности опроса должно четко соблюдаться и контролироваться в администрации. По результатам применения инструментария формируется отчет по форме (приложение № 4 к настоящему порядку).

4. Анализ обратной связи

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. Анализ информации проводится с целью выявления как общего уровня удовлетворенности услугой или иным видом взаимодействия, так и отдельными параметрами такого взаимодействия с администрацией. В отдельных случаях при выявлении значительного числа негативной обратной связи, высокого уровня неудовлетворенности, конкретных «болей» проводится дополнительный ежеквартальный сбор обратной связи от клиентов. Дополнительно учитываются количество и содержание предложений и замечаний, полученных в результате обработки открытых вопросов в инструментариях исследований, а также обращений и жалоб клиентов, полученных через иные каналы сбора обратной связи.

4.2. 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;
- 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).

5. Проведение опросов, анализ результатов и составление «карты болей»

5.1. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с администрацией в целом и в процессе получения отдельных видов взаимодействия граждан с администрацией (муниципальных услуг, функций, в том числе муниципального контроля, проведения профилактики нарушения обязательных требований, рассмотрения обращений и запросов, обеспечения доступа к информации о деятельности администрации) могут проводиться опросы на ПОС, посредством которых обеспечивается оценка уровня удовлетворенности клиентом отдельным процессом администрации (например, конкретной муниципальной услуги).

В случае если клиент желает оценить несколько услуг (процессов), то опрос проводится по каждой услуге, функции, процессу отдельно.

5.2. Ответственными за сбор и анализ обратной связи от внешних клиентов являются отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации, ответственные за соответствующие услуги, сервисы и функции в соответствии с реестром межведомственных и внутриведомственных процессов в администрации городского округа Тольятти в соответствии с Постановлением от _____ №_____ «Об утверждении формирования и ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов администрации городского округа Тольятти» (Проект ----- от -----).

5.3. Для повышения качества профессиональной деятельности и условий труда могут проводиться опросы внутренних клиентов, 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).

Для оценки уровня удовлетворенности различными аспектами деятельности применяется специализированный инструментарий, который рассылается отраслевым функциональным и территориальным органам администрации одновременно с настоящим порядком и не подлежит размещению на официальном сайте (приложение № 3 к настоящему порядку). Работники вправе оставить обратную связь инициативно и анонимно. Обратная связь, полученная от внутренних клиентов, подлежит учету, разделению на тематики и анализу. При поступлении от внутренних клиентов обращений, запросов, служебных записок по вопросам условий осуществления служебных обязанностей они подлежат учету и анализу в рамках системы обратной связи. Ответственными за сбор и анализ обратной связи от внутренних клиентов являются отраслевые функциональные и территориальные органы администрации, предоставляющие соответствующие услуги, сервисы и функции в соответствии с реестром межведомственных и внутриведомственных процессов в администрации в соответствии с Постановлением от _____ № _____ «Об утверждении формирования и ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов администрации городского округа Тольятти» (Проект ---- от -----)..

5.4. Результаты анализа собранной обратной связи рассматриваются в целях принятия решений и используются для проектирования и реинжиниринга муниципальных услуг и иных видов взаимодействия

(процессов) в администрации в целях повышения качества клиентского опыта для:

- создания или доработки процессов предоставления (исполнения) муниципальных услуг (функций);
- создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официального сайта;
- подготовки предложений об изменении нормативно-правового регулирования порядка предоставления (исполнения) муниципальных услуг (функций, процессов);
- принятия и изменения правовых актов администрации.

Обобщенные данные обратной связи размещаются в обезличенном виде на официальном сайте администрации.

5.5. На основе ежеквартального анализа обращений и жалоб формируется «карта болей» (приложение № 5 к настоящему порядку), разрабатываются мероприятия по реинжинирингу, готовятся новые инструктивные материалы для сотрудников и разъяснения для заявителей.

5.6. «Боль клиента» - это не только проблемы, возникшие при взаимодействии клиента 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 и другое). Все выявленные «боли» подлежат включению «в карту болей».

В «карте болей» отражаются:

- выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов;
- мероприятия, которые необходимо реализовать для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов;
- срок реализации мероприятий.

5.7. Отчеты об уровне удовлетворенности внешних и внутренних клиентов, а также «карты болей» по формам, утвержденным настоящим

Порядком, предоставляются органами администрации в муниципальный центр (управление) администрации городского округа Тольятти.