



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МИЛЬКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
КАМЧАТСКОГО КРАЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

18.07.2025 № П-453

с. Мильково

**Об утверждении порядка сбора и анализа обратной связи в
администрации Мильковского муниципального округа**

В целях организации получения и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов об уровне удовлетворенности основными функциями, сервисами, а также организации внутренних процессов, во исполнение пунктов 1.2. и 1.3. (общееорганизационный блок) плана мероприятий «дорожной карты» по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Мильковском муниципальном округе, руководствуясь статьями 41, 43, 54 Устава Мильковского муниципального округа,

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить порядок сбора и анализа обратной связи в администрации Мильковского муниципального округа, согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Мильковского муниципального округа <https://www/milkovoadm.ru>.
3. Начальнику организационного отдела администрации Мильковского муниципального округа Тимофеевой И.В. ознакомить руководителей структурных подразделений администрации Мильковского муниципального округа с настоящим постановлением.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.
5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Мильковского муниципального округа С.В. Лобанова.

Глава Мильковского
муниципального округа



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 00CB1830A4E5DC9972EB929C736D4219E8

Владелец **Сепко Николай Владимирович**

Действителен с 11.04.2025 по 05.07.2026

Н. В. Сепко

Приложение к постановлению
администрации Мильковского
муниципального округа
от 18.07.2025 №

**Порядок
сбора и анализа обратной связи
в администрации Мильковского муниципального округа**

Общие положения

1. Настоящий порядок сбора и анализа обратной связи (далее — Порядок) в администрации Мильковского муниципального округа разработан во исполнение пункта 1.1. Дорожной карты администрации Мильковского муниципального округа по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в Камчатском крае утвержденным распоряжением главы Мильковского муниципального округа от 30.05.2025 Р-116 « Об ответственных за реализацию плана мероприятий по оптимизации муниципальных услуг, качества предоставления муниципальных услуг».

2. Цель формирования Порядка – оперативное выявление и решение проблем взаимодействия администрации Мильковского муниципального округа с внешним и внутренним клиентом по следующим направлениям деятельности:

1) оказание муниципальных услуг (сервисов) и мер поддержки, оказываемых администрацией Мильковского муниципального округа (объекты внешней обратной связи);

2) осуществление процессов (групп процессов) администрации Мильковского муниципального округа (объекты внутренней обратной связи).

3. Управленческие решения (реактивные и системные) по итогам формирования карты болей принимаются рабочей группой по внедрению стандартов клиентоцентричности администрации Мильковского муниципального округа и фиксируются протоколом.

4. Сбор обратной связи осуществляется посредством всех онлайн-каналов и офлайн-каналов связи (официальная страница администрации Мильковского муниципального округа на официальном сайте, социальные сети, обращения граждан, мессенджеры, Региональный и Единый порталы), в которых происходит взаимодействие с клиентом.

5. Система сбора и анализа обратной связи администрации Мильковского муниципального округа включает внешнюю обратную связь – для сбора обратной связи от внешних клиентов и внутреннюю – для сбора обратной связи от внутренних клиентов, в том числе с использованием типовых анкет оценки удовлетворенности обратной

связью

от внешних и внутренних клиентов.

6. Объекты внешней обратной связи:

1) Предоставление муниципальных услуг (сервисов) предоставляемых администрацией Мильковского муниципального округа согласно утвержденного перечня;

2) предоставление мер поддержки;

3) осуществление муниципального жилищного, земельного контроля (надзора);

4) осуществление муниципального контроля (надзора) на автомобильном транспорте и в дорожном хозяйстве на территории Мильковского муниципального округа;

5) рассмотрение обращений и запросов;

5) обеспечение доступа к информации о деятельности.

7. Объекты внутренней обратной связи:

1) внутриведомственное и межведомственное взаимодействие;

2) выполнение запросов;

3) организация договорной работы;

4) отдельные кадровые процессы;

5) материально-техническое оснащение;

6) регламентация профессиональной деятельности;

7) процессы нормотворчества.

2. Внешняя обратная связь

8. Система внешней обратной связи в администрации Мильковского муниципального округа предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим процессам в администрации Мильковского муниципального округа и повышения уровня клиентоцентричности.

9. Внешняя обратная связь служит для повышения качества предоставления муниципальных услуг, сервисов, мер поддержки, осуществления муниципальных контроля (надзора), рассмотрения обращений и запросов, а также обеспечения доступа к информации о деятельности администрации Мильковского муниципального округа.

10. Сбор данных от внешних клиентов осуществляется с соблюдением максимально возможного уровня анонимности в целях получения достоверной внешней обратной связи.

11. Основным рекомендуемым каналом сбора внешней обратной связи является канал, размещенный на сайте администрации Мильковского муниципального округа.

12. В данном разделе рекомендуется организовать сбор внешней обратной связи по следующим направлениям:

1) прием обращений: для подачи обращений, жалоб, предложений в разделе создаются электронные формы и обеспечивается автоматическое

направление заполненных форм в администрации Мильковского муниципального округа. Дополнительно рекомендуется обеспечить размещение в разделе ответов (в обезличенном формате) на часто поступающие обращения (для активизации интереса к подразделу);

2) проведение анкетирования: для размещения форм анонимных опросов.

13. Ответственные сотрудники администрации Мильковского муниципального округа за объекты внешней обратной связи ежеквартально организуют сбор обратной связи посредством всех онлайн-каналов и офлайн-каналов связи.

14. Анализ информации проводится ответственными сотрудниками ежеквартально с целью выявления как уровня удовлетворенности процессами администрации Мильковского муниципального округа, так и отдельными составляющими процессов (например, доступность муниципальной услуги, понятность и удобство подачи заявления, возможность записи на прием, информирование, оптимальность количества документов, оперативность получения результата).

15. Ответственные сотрудники своевременно реагирует на поступившие запросы и жалобы клиентов и анализирует полученную информацию.

16. В результате проведенной аналитической работы по итогам сбора внешней обратной связи ответственными сотрудниками формируется «карта болей» внешнего клиента по процессам администрации Мильковского муниципального округа.

17. На основе полученной «карты болей» внешней обратной связи ежеквартально формируются предложения по оптимизации для дальнейшего принятия быстрых или системных управленческих решений Рабочей группы.

18. По итогам принятия управленческих решений ответственные сотрудники администрации Мильковского муниципального округа устраняют проблемы «карты болей» внешнего клиента.

3. Внутренняя обратная связь

19. Система внутренней обратной связи в администрации Мильковского муниципального округа предназначена для изучения отношения внутреннего клиента к действующим процессам в администрации Мильковского муниципального округа для повышения уровня удовлетворенности сотрудников.

20. Система внутренней обратной связи служит для выявления отношения внутренних клиентов к деятельности администрации Мильковского муниципального округа по следующим направлениям деятельности:

- 1) внутриведомственное и межведомственное взаимодействие;
- 2) выполнение запросов;
- 3) организация договорной работы;
- 4) отдельные кадровые процессы;

- 5) материально-техническое оснащение;
- 6) регламентация профессиональной деятельности;
- 7) процессы нормотворчества.

21. Основным рекомендуемым способом сбора данных от внутренних является анкетирование с соблюдением максимально возможного уровня анонимности в целях получения достоверной внутренней обратной связи.

22. Ответственные сотрудники администрации Мильковского муниципального округа за объекты внутренней обратной связи ежеквартально либо по мере необходимости организуют сбор обратной связи посредством всех онлайн-каналов и офлайн-каналов связи.

23. Сбор внутренней обратной связи ответственными сотрудниками проводится ежеквартально либо по мере необходимости.

24. В результате проведенной аналитической работы по итогам сбора внутренней обратной связи ответственными сотрудниками формируется «карта болей» внутреннего клиента.

25. На основе полученной «карты болей» внутренней обратной связи ежеквартально формируются предложения Рабочей группы по оптимизации для дальнейшего принятия управленческих решений.

26. По итогам принятия управленческих решений ответственные сотрудники администрации Мильковского муниципального округа устраняют проблемы «карты болей» внутреннего клиента.