

РЕСПУБЛИКА ТАТАРСТАН

Муниципальное образование
«Исполнительный комитет
Урмандеевского сельского
поселение» Аксубаевского
муниципального района
423053 село Савгачево, улица
Советская, 2а
☎ (84344) 4-15-31
E-mail: Urman.Aks@tatar.ru



ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ

Муниципаль Берэмлеге
«Урмандой авылы башкарма
жирлек комитеты Аксубай
муниципаль районы
423053 село Савгачево,
улица Советская, 2а
☎ (84344) 4-15-31
E-mail: Urman.Aks@tatar.ru

ИНН 1603004991 КПП 160301001 р/с 40204810500000230020 Банк: ГРКЦ НБ г. Казань ЛБ03922018-ИспКУрмСП
л/с 40116810402210040115 БИК 049205001 ОГРН 1061665003190

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

№1

от 28 января 2026года

Об утверждении Порядка сбора и анализа обратной
связи от внешних и внутренних клиентов в
Исполнительном комитете Урмандеевского
сельского поселения Аксубаевского
муниципального района Республики Татарстан

В соответствии с Федеральным законом от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года», Законом Республики Татарстан от 28.07.2004 № 45-ЗРТ «О местном самоуправлении в Республике Татарстан», Распоряжением Кабинета Министров Республики Татарстан от 29.09.2023 № 2160-р «Об утверждении Плана мероприятий («дорожную карту») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Республике Татарстан», в целях организации получения обратной связи от граждан, представителей юридических лиц и сотрудников (работников) органов местного самоуправления уровне удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления Аксубаевского муниципального района Республики Татарстан, Исполнительный комитет Урмандеевского сельского поселения Аксубаевского муниципального района Республики Татарстан

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Исполнительном комитете Урмандеевского сельского поселения Аксубаевского муниципального района Республики Татарстан.

2. Ответственным по сбору информации, анализу обращений и запросов, внешних и внутренних клиентов определить отдел экономики Исполнительного комитета Аксубаевского муниципального района Республики Татарстан.

3. Не реже одного раза в год проводить опросы внешних и внутренних клиентов, проводить анализ полученной информации и на его основе осуществлять подготовку предложений по совершенствованию деятельности и повышению клиентоцентричности Исполнительного комитета Урмандеевского сельского поселения Аксубаевского муниципального района Республики Татарстан.

4. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Аксубаевского муниципального района Республики Татарстан (<http://aksubayevo.tatarstan.ru>) и опубликовать на официальном портале правовой информации Республики Татарстан (<http://pravo.tatarstan.ru>).

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Руководитель Исполнительного комитета
Урмандеевского сельского поселения



В.З.Николаев

Утвержден постановлением
Исполнительного комитета
Аксубаевского муниципального
района Республики Татарстан
от «_28_»_января_2026 № 1_

Порядок
сбора и анализа обратной связи от внутренних и внешних клиентов
в Исполнительном комитете Урмандеевского сельского поселения
Аксубаевского муниципального района
Республики Татарстан.

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан в рамках реализации федерального проекта «Государство для людей», утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р, с целью организации получения обратной связи от физических и юридических лиц, сотрудников Исполнительного комитета Аксубаевского муниципального района Республики Татарстан об уровне удовлетворенности процессом получения государственных и муниципальных услуг, мер поддержки, осуществления контрольно-надзорной деятельности и (или) реализации полномочий Исполнительного комитета Аксубаевского муниципального района Республики Татарстан (далее – Орган).

1.2. Цели формирования системы обратной связи включают:

1.2.1. формирование единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с органом власти и об удовлетворенности клиентов взаимодействием с органом власти в разных жизненных ситуациях;

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

1.2.3. разработка и контроль реализации требований к повышению качества существующих и созданию новых государственных услуг;

1.2.4. выявление направлений развития отдельных аспектов деятельности органа власти, а также удачных решений в деятельности органа власти с целью тиражирования лучших практик на другие аспекты деятельности;

1.2.5. повышение эффективности процессов органа власти;

1.2.6. оперативное реагирование на проблемы клиентов.

1.3. В настоящем порядке используются следующие термины:

Внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с Органом с целью удовлетворения своих потребностей.

Внутренний клиент – муниципальный служащий, работник Органа, работник подведомственных учреждений.

Онлайн опрос – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с целью сбора обратной связи вне зависимости от каналов предоставления им информации.

Офлайн опрос – метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие, с целью сбора от них обратной связи вне зависимости от каналов предоставления им информации (личный прием в органе 8 власти, в МФЦ, в местах длительного пребывания клиентов, направление бумажных писем).

2. Система внешней обратной связи

2.1. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам получения государственных и муниципальных услуг, мер поддержки, осуществления контрольно-надзорной деятельности и (или) реализации полномочий Органа, рассмотрения обращений, предложений, заявлений, жалоб, доступа к информации о деятельности Органа в целях повышения уровня клиентоцентричности.

2.2. Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений, опросов, мнений граждан, оценок физических лиц и юридических лиц, поступивших в Орган в устной или письменной форме посредством:

- направления обращения в Орган через раздел «Приём и обращения граждан» официального сайта Органа (<https://aksubayevo.tatarstan.ru>);

- направления обращения по почтовому адресу 423060, РТ, пгт Аксубаево, ул. Ленина, дом 8;

- направления обращения по адресу электронной почты: aksuba@tatar.ru;

- прямого обращения в Орган на личном приеме;

- направления обращения посредством официальных страниц Органа в социальных сетях и (или) мессенджерах;

- участия в опросах на официальном сайте Органа в разделе «Обратная связь»;

- участия в опросах, размещенных на официальных страницах Органа в социальных сетях;

- участия в опросах при их персонализированной рассылке внешним клиентам;

- участия в опросах Органа на личном приеме;

- участия внешних клиентов в специальных мероприятиях, предназначенных для сбора мнений по вопросам функционирования Органа;

- осуществления оценки государственных и муниципальных услуг, мер поддержки, реализации полномочий Органа, ответов на обращения и запросы, доступа к информации о деятельности Органа через официальный сайт Органа и иные информационные ресурсы, в Органе на личном приеме, посредством консультационной линии Органа, по почтовому адресу или адресу электронной почты.

2.3. Для сбора обратной связи от внешних клиентов при получении государственных и муниципальных услуг, мер поддержки и лиц, взаимодействующих с Органом как непосредственно, так и через участие в мероприятиях, организованных Органом, подведомственными учреждениями дополнительно могут использоваться иные информационные ресурсы.

2.4. Опросы и оценка внешних клиентов проводятся с соблюдением принципов анонимности.

2.5. Анализ результатов оценки обратной связи проводится ежеквартально не позднее 20-го числа месяца, предшествующего планируемому кварталу.

2.6. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

2.7. На основе ежеквартального анализа обратной связи готовятся новые инструктивные материалы и разъяснения для внешних клиентов, анализируется клиентский путь по каждой форме взаимодействия. При выявлении необходимости актуализируются клиентские сегменты и их типовые потребности в рамках каждой формы взаимодействия.

2.8. Сбор информации от внешних клиентов проводится по примерным анкетам (приложения №№ 1-7).

3. Система внутренней обратной связи

3.1. Система внутренней обратной связи предназначена для изучения отношения сотрудников Органа к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности Органа.

3.2. Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений, опросов, мнений, оценки внутренних клиентов в устной или письменной форме:

- направление обращений, опросов, мнений, оценки по адресу электронной почты;

- направление обращений, опросов, мнений, оценки через почтовый ящик, размещенный в здании Органа;

- направление обращений, опросов, мнений, оценки через единую систему электронного документооборота в Органе;

- личное или онлайн-обращение к руководителю, заместителям руководителя, начальникам структурных подразделений.

3.4. 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;

- возможностей профессионального развития Органе;

- возможностей должностного роста в Органе;

- возможностей между сотрудниками Органа в коллективе;

- удовлетворенности созданными условиями деятельности (труда).

3.5. Полученная обратная связь используется для реинжиниринга внутренних процессов органа власти и подготовке предложений об изменении межведомственных процессов.

При выявлении необходимости актуализируются клиентские сегменты и их типовые потребности в рамках каждой формы взаимодействия. При поступлении от внутренних клиентов обращений, запросов, служебных записок по вопросам условий осуществления служебных обязанностей, они также подлежат учету и анализу в рамках системы обратной связи.

3.6. Сбор информации от внутренних клиентов проводится по типовой анкете (приложения №№ 8 - 10).

4. Анализ обращений

4.1. В целях анализа обращений и запросов внешних и внутренних клиентов осуществляется ежеквартальный мониторинг таких обращений.

Сбор информации ведется ответственными структурными подразделениями Органа в соответствии с установленными в пункте 5.1 настоящего Порядка формами взаимодействия с Органом.

Анализ результатов оценки обратной связи проводится ежеквартально не позднее 20-го числа месяца, предшествующего планируемому кварталу.

Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

На основе ежеквартального анализа обращений и запросов готовятся новые инструктивные материалы и разъяснения для внешних и внутренних клиентов, анализируется клиентский путь по каждой форме взаимодействия. При выявлении необходимости актуализируются клиентские сегменты и их типовые потребности в рамках каждой формы взаимодействия.

4.2. Анализ проводится по объективным метрикам:

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

- основные причины обращений (общее количество таких обращений за квартал);

- количество обращений, распределенных по поставленным в них вопросам в соответствии с типовым тематическим классификатором;

- 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. Проведение опросов

5.1. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с целью анализа мнений в рамках следующих форм взаимодействия с Органом:

- государственная и муниципальная услуга;

- меры поддержки;

- контрольно-надзорная деятельность;

- муниципальная функция;

- рассмотрение обращений и запросов;

- доступ к информации о деятельности Органа.

5.2. Заполненные анкеты и иные отзывы собираются и анализируются ответственными структурными подразделениями Органа. После того, как все анкеты и иные отзывы отсортированы и распределены по категориям, необходимо посчитать, сколько анкет и иных отзывов попало в каждую из них, по итогам рассчитать показатели удовлетворенности и выявить факторы, влияющие на

удовлетворенность внешних и внутренних клиентов (в форме аналитического отчета для внешних и внутренних клиентов; приложение № 11) и составить при необходимости рекомендации по устранению недочетов в форме дорожной карты (в форме «карты болей» в форме аналитического отчета для внешних и внутренних клиентов) (приложения №№ 1, 2 к Отчету: «Карта болей»).