****

АДМИНИСТРАЦИЯ ГАТЧИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 07.07.2025 № 5874

|  |
| --- |
| Об утверждении порядка регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов муниципального образования Гатчинский муниципальный округ Ленинградской области |

В целях реализации инициативы «Государство для людей», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 №2816-р (ред. от 08.05.2025) «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года», руководствуясь Уставом муниципального образования Гатчинский муниципальный округ Ленинградской области, постановлением администрации Гатчинского муниципального округа Ленинградской области от 30.05.2025 № 4584 «Об утверждении плана мероприятий («дорожная карта») по внедрению стандартов клиентоцентричности в администрации Гатчинского муниципального округа»:

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов муниципального образования Гатчинский муниципальный округ Ленинградской области, согласно приложения.

2. Настоящее постановление подлежит размещению на официальном сайте Гатчинского муниципального округа в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Гатчинского муниципального округа по экономике и цифровому развитию.

Исполняющий обязанности главы

администрации Гатчинского

муниципального округа,

заместитель главы администрации

по финансовой политике и

муниципальному контролю   И.В. Носков

Гажа Елена Николаевна

ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению администрации

Гатчинского муниципального округа

от 07.07.2025 № 5874

**Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внутренних и внешних клиентов муниципального образования Гатчинский муниципальный округ Ленинградской области**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий порядок разработан во исполнение пункта 1.2 плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности в администрации Гатчинского муниципального округа Ленинградской области (далее – Администрация), в целях реализации текущих задач Администрации, направленных на обеспечение исполнения стандартов «Государство для людей», одобренных проектным комитетом федерального проекта «Государство для людей» (далее - стандарты клиентоцентричности), в рамках мониторинга и сбора обратной связи от физических лиц, представителей юридических лиц (далее - внешние клиенты), сотрудников Администрации (далее - внутренние клиенты) об уровне удовлетворенности процессом предоставления муниципальных услуг, с целью формирования рейтингов клиентоцентричности

1.2. В настоящем порядке используются следующие термины и понятия:

Государственная и муниципальная услуга – деятельность, связанная с реализаций государственных и муниципальных услуг в значении Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

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

Внутренний клиент (сотрудник) – сотрудник Администрации;

Обращение – направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Администрацию;

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Администрации и должностных лиц;

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;

1.3. Система регулярного 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 клиентов.

**2. Система внешней обратной связи**

2.1. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам предоставления муниципальных услуг, рассмотрения обращений в целях повышения уровня клиентоцентричности*.*

2.2. Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений физических лиц и представителей юридических лиц, направленных в Администрацию в устной или письменной форме посредством:

1) направления обращений по почтовому адресу: 188300, Ленинградская область, г. Гатчина, ул. К.Маркса, д.44;

2) прямого обращения в Администрацию на личном приеме;

3) направления обращений на платформе обратной связи через портал Государственных услуг по ссылке <https://pos.gosuslugi.ru/> ;

**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 опросов, мнений сотрудников Администрации в устной или письменной форме:

3.3. Объектами для сбора обратной связи для внутреннего клиента являются:

1) внутриведомственное и межведомственное взаимодействие;

2) предоставление информации по запросам;

3) участие в опросах, распространяемых через внутренние информационные ресурсы Администрации, через единую систему электронного документооборота в Администрации, через электронную почту.

**4. Анализ результатов сбора обратной связи**

4.1. Результаты сбора обратной связи подлежат обобщению и анализу в срок не реже 1 раза в квартал, в зависимости от объема поступающей обратной связи.

4.2. Анализ информации проводится на постоянной основе с целью выявления общего уровня удовлетворенности клиента взаимодействием с Администрацией.

Анализ поступившей информации проводится по следующим параметрам:

1) количество обращений, поступивших по всем каналам взаимодействия, с указанием доли по различным каналам;

2) основные причины обращений;

3) количество обращений по тематике;

4) время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращений до момента ответа клиенту);

5) количество и доля удовлетворенных обращений (количество обращений с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за квартал обращений);

6) количество и доля неудовлетворенных обращений (количество обращений, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал обращений).

4.3. Информация в рамках сбора и анализа обратной связи носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

4.4. Результаты анализа обратной связи используются в целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

На основе ежеквартального анализа выявляется проблематика взаимодействия между клиентом и Администрацией.