

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «ГОРОД ТАГАНРОГ»**

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТАГАНРОГА**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

14.04.2026

№182

г. Таганрог

Об утверждении порядка регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Администрации города Таганрога

Во исполнение плана мероприятий («Дорожной карты») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности Ростовской области, утвержденной протоколом заседания Координационного совета от 25.11.2025 № 2:

1. Утвердить порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Администрации города Таганрога согласно приложению.

2. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы Администрации города Таганрога по вопросам экономики Шеховцова О.А.

Глава города Таганрога

С.А. Камбулова

**ПОРЯДОК**  
**регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних**  
**клиентов в Администрации города Таганрога**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в Администрации города Таганрога разработан во исполнение пункта 1.1 плана мероприятий («Дорожной карты») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Ростовской области с целью организации получения обратной связи от граждан и юридических лиц (внешние клиенты), сотрудников Администрации города Таганрога (внутренние клиенты) об уровне удовлетворенности в рамках следующих форм взаимодействия:

предоставление муниципальных услуг (сервисов);  
предоставление мер муниципальной поддержки;  
осуществление муниципального контроля;  
рассмотрение обращений и запросов;  
обеспечение доступа к информации о деятельности Администрации города Таганрога;

организация отношений с внутренним клиентом (через выявление отношения внутренних клиентов (сотрудников) к процессам, осуществляемым в Администрации города Таганрога при осуществлении ими своей профессиональной деятельности).

Система обратной связи используется для совершенствования взаимодействия с внешним и внутренним клиентом путем определения во взаимодействии с клиентом процессов, требующих реинжиниринга.

1.2. В настоящем Порядке используются следующие термины:

**Внутренний клиент** – муниципальный служащий, работник Администрации города Таганрога (структурных подразделений, органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица, подведомственных муниципальных предприятий и учреждений).

**Внешний клиент** – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с Администрацией города Таганрога с целью удовлетворения своих потребностей.

**Офлайн-опрос** – метод сбора информации, предусматривающий личное очное взаимодействие с клиентом либо заочное посредством офлайн сервисов (почтовая связь, телефонная и иное).

**Онлайн-опрос** – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с целью обеспечения коммуникации.

**Реинжиниринг** – переосмысление и перепроектирование (оптимизация) процессов взаимодействия с внешним и внутренним клиентом для достижения максимальной эффективности данных процессов.

**Сервис** – деятельность по оказанию услуг, направленная на удовлетворение потребностей клиентов.

**Система внешней обратной связи** – система, позволяющая выявить отношение клиентов (пользователей) к предоставлению муниципальных услуг (сервисов, функций), оказанию мер поддержки, осуществлению муниципального контроля, рассмотрению обращений и запросов, доступу к информации о деятельности органа Администрации города Таганрога.

**Система внутренней обратной связи** – система, позволяющая выявить отношение сотрудников к взаимодействию внутри Администрации города Таганрога в процессе профессиональной деятельности.

**Система сбора и анализа обратной связи** – инструмент оценки качества взаимодействия клиентов с Администрацией города Таганрога через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

1.3. Целями формирования системы внешней и внутренней обратной связи являются:

получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиента с Администрацией города Таганрога и об удовлетворенности клиентов от такого взаимодействия в разных жизненных ситуациях;

выявление проблем при взаимодействии с клиентами, разработка мер по их устранению и мер, направленных на повышение удовлетворенности клиентов;

разработка и контроль реализации требований к повышению качества существующих и созданию новых муниципальных услуг;

выявление удачных решений в деятельности Администрации города Таганрога с целью тиражирования лучших практик на другие направления деятельности;

повышение эффективности реализации процессов взаимодействия с Администрацией города Таганрога;

оперативное реагирование на проблемы клиентов.

## **2. Система внешней обратной связи**

2.1. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим процессам взаимодействия с Администрацией города Таганрога в целях повышения уровня клиентоцентричности.

2.2. Объектами сбора и анализа внешней обратной связи являются:

муниципальные услуги (сервисы, функции);  
меры муниципальной поддержки;  
муниципальный контроль;  
обращения и запросы;  
доступ к информации о деятельности Администрации города Таганрога.

2.3. Источниками внешней обратной связи являются:

обращения в электронную приемную Ростовской области  
<https://letters.donland.ru/>;

обращения в Администрацию города Таганрога через специальные разделы официального сайта («обратная связь», «горячая линия» и т.п.);

обращения, перенаправленные согласно компетенции в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг и сервисов (Платформа обратной связи, федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ), специализированный сайт «Ваш контроль» и другие), данные из информационно-аналитической системы мониторинга качества государственных услуг);

обращения, поступающие по почтовому адресу Администрации города Таганрога;

сообщения в официальных группах в социальных сетях;

данные опросов, размещенных на официальных страницах Администрации города Таганрога в социальных сетях;

замечания, отзывы, предложения, идеи по развитию официального сайта Администрации города Таганрога;

обращения и жалобы, поступившие в Администрацию города Таганрога на личном приеме;

данные социологических исследований (опросы, анкетирование, интервью и др.);

жалобы заявителей, связанные с нарушениями порядка предоставления муниципальных услуг в рамках досудебного обжалования.

Дополнительно могут использоваться иные способы и информационные ресурсы.

2.4. Возможность постоянного сбора обратной связи обеспечивается в местах получения услуги. При необходимости разовые сборы обратной связи дополняют постоянный сбор обратной связи.

### **3. Система внутренней обратной связи**

3.1. Система внутренней обратной связи предназначена для изучения отношения сотрудников Администрации города Таганрога к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной

деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности в Администрации города Таганрога.

3.2. Объектами сбора и анализа внутренней обратной связи являются отношения внутренних клиентов (сотрудников) к процессам Администрации города Таганрога, связанным с осуществлением ими своей профессиональной деятельности), в том числе:

процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения;

процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета;

процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности;

возможности должностного роста и профессионального развития внутреннего клиента;

процессы взаимодействия между структурными подразделениями, органами Администрации города Таганрога с правами юридического лица, подведомственными муниципальными предприятиями и учреждениями, а также с другими органами;

отдельные кадровые процессы (аттестация, конкурсные процедуры, обучение и др.);

иные процессы.

3.3. Источниками внутренней обратной связи для оценки уровня удовлетворенности внутреннего клиента различными направлениями деятельности являются:

личное или онлайн-обращение к руководителю, заместителям руководителя, руководителю структурного подразделения (отдела), заместителям руководителя структурного подразделения;

участие в опросах, распространяемых через внутренние информационные ресурсы Администрации города Таганрога;

направление обращений, опросов, мнений, оценки по адресу электронной почты, предусмотренному для сотрудников;

направление обращений, опросов, мнений, оценки через физический почтовый ящик;

направление обращений, опросов, мнений, оценки через систему электронного документооборота «Дело».

3.4. Внутреннему клиенту должна быть обеспечена возможность оставлять обратную связь инициативно и анонимно.

## **4. Проведение опросов**

4.1. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с целью анализа мнений в рамках всех форм взаимодействия, указанных в пункте 1.1 настоящего Порядка.

4.2. В рамках опросов каждая форма взаимодействия клиента и Администрации города Таганрога может оцениваться как в целом, так и по отдельным элементам и этапам взаимодействия.

4.3. Возможность постоянного сбора обратной связи обеспечивается по всем каналам связи, по которым осуществляется взаимодействие с клиентом. В случае выявления значительного числа проблем и высокого уровня неудовлетворенности онлайн- или офлайн-опросы дополняют постоянный сбор обратной связи.

4.4. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности клиента процессом взаимодействия с Администрацией города Таганрога могут проводиться опросы во всех точках взаимодействия, в том числе:

- официальный сайт Администрации города Таганрога;
- личный кабинет на ЕПГУ;
- электронный портал «Мой бизнес»;
- электронная почта;
- внутриведомственные каналы связи (для внутренних клиентов);
- телефонная связь посредством звонков и смс;
- терминальные устройства, расположенные в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг;
- очный прием в Администрации города Таганрога (в том числе с использованием QR-кода с ссылкой на открытый источник, где размещен опрос);
- почта и др.

4.5. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности (при отсутствии обеспечения данного параметра невозможно получение репрезентативной и достоверной информации).

4.6. При подготовке анкет для опросов могут использоваться типовые анкеты, утвержденные протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление.

4.7. Состав вопросов, содержащихся в анкете/листе, перечень возможных ответов на указанные вопросы, используемые при проведении опросов, определяются в зависимости от конкретной проблематики.

## **5. Анализ информации и оформление результатов**

5.1. Обратная связь подлежит регулярному сбору и анализу.

Администрация города Таганрога определяет должностных лиц (структурные подразделения, органы Администрации города Таганрога с правами юридического лица, подведомственные муниципальные предприятия и учреждения), непосредственно предоставляющих конкретную муниципальную услугу или меру поддержки, рассматривающих обращения и запросы, обеспечивающих доступ к информации о деятельности

Администрации города Таганрога, курирующих процессы взаимодействия с внутренним клиентом.

5.2. Анализ обратной связи может проводиться с целью выявления как общего уровня удовлетворенности услугой или иным видом взаимодействия, так и отдельными параметрами такого взаимодействия с Администрацией города Таганрога (например, доступность услуги, понятность и удобство подачи заявления, возможность записи на прием, информирование, оптимальность количества документов, оперативность получения результата и др.).

5.3. Анализ обратной связи проводится по следующим направлениям:

5.3.1. Оценка удовлетворенности клиентов по следующим возможным метрикам:

уровень удовлетворенности муниципальной услугой (сервисом) или иной функцией;

уровень удовлетворенности информированием о муниципальной услуге (сервисе) или иной функции;

уровень удовлетворенности удобством получения муниципальной услуги (сервиса) или результатов иной функции;

лояльность клиентов (если применимо);

количество выявленных проблем, требующих первоочередного решения.

5.3.2. Оценка поступивших обращений и жалоб по следующим возможным метрикам:

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

основные причины обращений (общее количество обращений за квартал);

количество обращений по тематике;

время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, жалобы до момента ответа пользователю);

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).

5.4. Сбор информации по данным метрикам рекомендуется вести постоянно, анализ проводить 1 раз в квартал. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

5.5. В отдельных случаях при выявлении значительного числа негативной обратной связи, высокого уровня неудовлетворенности, конкретных проблем рекомендуется проводить дополнительный сбор обратной связи от клиентов.

5.6. С целью выявления проблем, требующих первоочередного решения (далее – «болевы́е точки»), при взаимодействии клиента с Администрацией города Таганрога в различных формах, ежеквартально организатором оценки рекомендуется составлять свод по результатам анализа негативной обратной

связи на основе отсортированных и распределенных отзывов (по форме согласно приложению к настоящему Порядку).

«Болевыми точками» являются проблемы, которые возникают в рамках реализации отдельных процессов и процедур при взаимодействии клиента с Администрацией города Таганрога в различных формах, выявленные на основе негативных отзывов клиентов, низких показателей степени удовлетворенности при оценке.

5.7. После выявления «болевых точек» рекомендуется их расставить в приоритетном порядке, учитывая следующие факторы:

воздействие «болевого точки» на отдельный процесс и процедуру: какой именно процесс и процедура подвергается негативному воздействию? Ограничено ли оно одним процессом и процедурой или распространяется на другие?;

возможность устранения «болевого точки»: в какой степени, если оценивать реалистично, можно успешно решить эту проблему?.

5.8. Организатор оценки, на основании полученных результатов, изучает возможные решения (мероприятия) по устранению «болевых точек», которые рекомендуется включить в план по устранению «болевых точек» (приложение к настоящему Порядку), предусматривающий проектирование и реинжиниринг процессов при предоставлении муниципальных услуг и мер поддержки, осуществлении муниципальных функций и муниципального контроля (надзора), рассмотрении обращений и запросов, доступа к информации о деятельности Администрации города Таганрога, организации взаимоотношений с внутренним клиентом.

## **6. Заключительные положения**

6.1. Анализ обратной связи используется:

для выявления потребностей клиента;

при внедрении клиентоцентричного подхода в рамках реинжиниринга процессов для улучшения клиентского опыта;

для расчета уровня удовлетворенности клиента в рамках мероприятий дорожных карт по внедрению принципов клиентоцентричности в Администрации города Таганрога;

при подготовке предложений об изменении текущих процессов, включая изменения в нормативные правовые документы Российской Федерации, Ростовской области, муниципального образования.

6.2. Выбор инструмента или совокупности инструментов обратной связи осуществляется Администрацией города Таганрога в зависимости от целей, указанных в пункте 1.3 настоящего Порядка, и ресурсов (временных, финансовых и прочих), которыми располагает Администрация города Таганрога.

Начальник общего отдела  
Администрации города Таганрога

О.С. Каренко

Приложение  
к Порядку регулярного  
сбора и анализа обратной  
связи от внешних и внутренних  
клиентов в Администрации  
города Таганрога

**СВОД**  
**оформления результатов анализа поступившей**  
**негативной обратной связи от внешних и внутренних клиентов**

№	Наименование процесса	Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы	Приоритетность решения проблемы/удовлетворения потребности	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации
1	2	3	4	5	6	7	8