



МЭРИЯ ГОРОДА АРГУН
УСТРАДА-ГИАЛИН МЭРИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

27.06.2025

№ 26

**О мерах по внедрению Стандартов
клиентоцентричности в мэрии городского
округа город Аргун**

В целях реализации инициативы «Государство для людей», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 года № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года», руководствуясь статьей 63 Устава городского округа город Аргун, утвержденного решением Совета депутатов г. Аргун от 3 августа 2021 года № 35 и на основании статьи 7, части 6 статьи 43, статьи 47 Федерального закона от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Порядок подготовки и утверждения документации по планировке территории, согласно приложению.

1. Утвердить Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в мэрии городского округа город Аргун согласно приложению 1.

2. Утвердить Типовой план мероприятий («дорожная карта») мэрии городского округа город Аргун по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Чеченской Республике согласно приложению 2.

3. Настоящее постановление разместить на официальном сайте мэрии в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и опубликовать в Аргунской городской газете «Аргун».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя мэра Мадиева А.С.

5. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования (обнародования).



Мэр

И.А. Масаев



Приложение № 1

УТВЕРЖДЕН

постановлением мэра г. Аргун
от 27.06.2025 № 26

ПОРЯДОК

регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в мэрии городского округа город Аргун Чеченской Республики

1. Общие положения

Настоящий Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в мэрии городского округа город Аргун Чеченской Республики (далее - Порядок) определяет общие подходы и направления по сбору и анализу обратной связи от внешних и внутренних клиентов в мэрии городского округа город Аргун (далее – мэрия) и разработан в целях внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность муниципальных служащих.

2. Термины и определения

Для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

кlientоцентричность – концепция государственного управления, ориентированная на постоянное совершенствование процессов удовлетворения потребностей клиента на основе непрерывного изучения клиентского опыта;

кlient – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с администрацией с целью удовлетворения своих потребностей.

внешний клиент – граждане Российской Федерации, лица без гражданства, лица с двойным гражданством, иностранные граждане, в том числе самозанятые, индивидуальные предприниматели, объединения граждан, не зарегистрированные в качестве юридических лиц, юридические лица, государственные гражданские и муниципальные служащие иных органов власти и органов местного самоуправления области, сотрудники бюджетных учреждений.

внутренний клиент – муниципальный служащий, работник администрации, работник муниципального учреждения.

инструментарий – выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня внешних и внутренних клиентов.

онлайн опрос – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с целью обеспечения коммуникации (мобильное приложение, официальный

сайт, социальная сеть, мессенджер, консультационная линия).

офлайн опрос – метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами, с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации (личный прием, в местах длительного пребывания клиентов, направление бумажных писем и т.д.).

респондент - лицо, от которого собираются данные.

реинжиниринг - деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование, проектирование или перепроектирование услуг в целях оптимизации деятельности администрации, для обеспечения соответствия предоставляемых услуг требованиям Стандартов клиентоцентричности.

3. Организация системы сбора и анализа обратной связи

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.

Цель формирования системы обратной связи – получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с администрацией, об их удовлетворённости взаимодействием.

Система обратной связи является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия клиентов с администрацией и подведомственными организациями через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности администрации по следующим направлениям:

1) для внешнего клиента:

- предоставление муниципальных услуг;
- обращения, запросы;
- доступ к информации о деятельности администрации и подведомственных организаций;
- муниципальный контроль.

2) для внутреннего клиента:

- внутри- и межведомственное взаимодействие;
- выполнение запросов;
- организация договорной работы (участие в процессах по оформлению и исполнению договоров);
- организация нормотворческой деятельности (участие в процессах по нормотворчеству);
- отдельные кадровые процессы (адаптация, обучение и др.);
- осуществление административно-хозяйственной деятельности;
- ведение бухгалтерского учёта;
- материально-техническое оснащение.

Источниками обратной связи являются обращения и жалобы, поступающие в администрацию напрямую, а также данные социологических исследований.

Социологические исследования осуществляются путем проведения офлайн и онлайн опросов, контент-анализа средств массовой информации и социальных сетей, качественного анализа обращений граждан.

Сбор обратной связи осуществляется во всех каналах связи, в которых происходит взаимодействие с клиентом (офлайн и онлайн точках взаимодействия).

В местах получения услуг (точках взаимодействия) должна быть обеспечена возможность постоянного сбора обратной связи. При необходимости постоянный сбор обратной связи может быть дополнен разовым сбором (например, с целью более подробного исследования проблем, выявленных по результатам постоянного сбора).

Клиенту предоставляется информация об использовании полученной от него обратной связи. Обобщенные данные обратной связи, а также принятые на их основе решения администрации должны быть доступны неограниченному кругу клиентов.

Администрация определяет формы и методы размещения информации об использовании полученной от клиента обратной связи, периодичность размещения, критерии и перечень информации, не размещаемой в общем доступе.

На официальном сайте мэрии создается раздел «Обратная связь», посредством которого обеспечивается:

- 1) прием обращений (для подачи обращений, жалоб, предложений в разделе создаются электронные формы и обеспечивается автоматическое направление заполненных форм в мэрию);
- 2) проведение опросов (в т.ч. с использованием Платформы обратной связи и иных интерактивных форм инструментов, позволяющих проводить опросы анонимно).

4. Анализ информации и принятие решений

Анализ информации проводится с целью выявления как общего уровня удовлетворенности услугой или иным видом взаимодействия, так и отдельными параметрами такого взаимодействия с внутренними и внешними клиентами.

Результаты сбора обратной связи, полученной по результатам исследований (опросов), подлежат обобщению и анализу от 1 раза в месяц до 1 раза в квартал в зависимости от объема собираемой обратной связи.

В отдельных случаях при выявлении значительного числа негативной обратной связи, высокого уровня неудовлетворенности, конкретных «болей» проводится дополнительный ежеквартальный сбор обратной связи от клиентов. Для проведения дополнительного сбора обратной связи определяются генеральная и выборочная совокупности.

Мониторинг поступивших в администрацию и подведомственные

организации 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 (в соответствии с классификатором);
- 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).

Сбор информации по данным показателям ведется постоянно, анализ проводится 1 раз в квартал. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. На основе ежеквартального анализа обращений и жалоб формируется «карта болей» (Приложение 1), разрабатываются мероприятия по реинжинирингу, готовятся новые инструктивные материалы для сотрудников и разъяснения для заявителей.

В результате анализа обратной связи формируется «карта болей» клиента в разрезе каждого процесса, которые могут группироваться (по точке обращения, группе процесса: по муниципальным услугам, получаемым в электронном виде). «Боль клиента» — это не только проблемы, которые клиент испытал при взаимодействии с мэрией, но и те потребности клиента, которые мэрия может решить, изменив некоторые процессы своей деятельности (например, создать дополнительный сервис, перевести услугу в режим проактивного предоставления).

Все выявленные «боли» подлежат включению «в карту болей».

В «карте болей» отражаются:

- наименование процесса;
- выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов;
- распространенность проблемы;
- приоритетность решения проблемы/удовлетворённость потребности - единица измерения и метод оценки в зависимости от особенностей услуги или иного вида взаимодействия;
- необходимые к реализации мероприятия (мероприятия по реинжинирингу);
- ответственный;
- срок реализации.

Результаты анализа собранной обратной связи рассматриваются в целях принятия решений.

Результаты анализа собранной обратной связи используются для проектирования и реинжиниринга муниципальных услуг и иных видов взаимодействия (процессов) в мэрии в целях повышения качества клиентского опыта для:

- а) создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официальных сайтов, информационных систем администрации;
- б) принятия и изменения нормативных правовых документов мэрии.

5. Особенности внутренней обратной связи

Система обратной связи включает в себя сбор обратной связи от работников мэрии, целью которой является оценка уровня удовлетворенности работников различными аспектами деятельности администрации для повышения уровня его клиентоцентричности.

Для оценки уровня удовлетворенности различными аспектами деятельности применяется специализированный инструментарий, который позволяет собрать обратную связь в отношении следующих аспектов:

- внутри- и межведомственное взаимодействие;
- выполнение запросов;
- организация договорной работы (участие в процессах по оформлению и исполнению договоров);
- организация нормотворческой деятельности (участие в процессах по нормотворчеству);
- отдельные кадровые процессы (адаптация, обучение и др.);
- осуществление административно-хозяйственной деятельности;
- ведение бухгалтерского учёта;
- материально-техническое оснащение.

В рамках системы внутренней обратной связи ежегодно собираются данные об уровне удовлетворенности внутренних клиентов.

Периодичность внеочередных опросов работников и устанавливается распорядительным документом мэрии.

Работники вправе оставить обратную связь инициативно и анонимно.

Сбор и анализ обратной связи от внутренних клиентов осуществляет отдел организационной и общей работы мэрии.

6. Заключительные положения

Полученная обратная связь используется:

- для выявления потребностей клиентов;
- при внедрении клиентоцентричного подхода в рамках реинжиниринга процессов для улучшения клиентского опыта;
- при оценке результата полного внедрения реинжиниринга в целях выявления возможных отклонений от образа целевого состояния процесса, в отношении которого осуществлялся реинжиниринг;
- при подготовке предложений об изменении межведомственных процессов, включая изменения в нормативные правовые документы.





Приложение № 2

УТВЕРЖДЕН

 постановлением мэра г. Аргун
 от 27.06.2025 № 26

Типовой план мероприятий («дорожная карта») мэрии городского округа город Аргун по внедрению клиентоцентричности в органах местного самоуправления Чеченской Республики

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.	Общеорганизационные мероприятия			
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в муниципальном образовании	30 мая 2025 г.	Мадиев А.С., первый заместитель мэра г. Аргун	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в муниципальном образовании
1.2.	Утвержден порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов), разработанного на основании типового порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) для муниципальных образований	30 июня 2025 г.	Мадиев А.С., первый заместитель мэра г. Аргун	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)
1.3.	Утвержден реестр межведомственных и внутриведомственных процессов муниципального образования	30 июня 2025 г.	Мадиев А.С., первый заместитель мэра г. Аргун	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в муниципальном образовании
2.	Блок по внедрению клиентоцентричности			

2.1.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, выявлены проблемы (при наличии) и сформирована карта «болей» с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 сентября 2025 г.	Мадиев А.С., первый заместитель мэра г. Аргун	Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) карту «болей»
2.2.	Сформированы перечни процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 октября 2025 г.	Мадиев А.С., первый заместитель мэра г. Аргун	Отчет о формировании перечней процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности клиентов
2.3.	Утверждены планы по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	5 ноября 2025 г.	Мадиев А.С., первый заместитель мэра г. Аргун	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов

