



МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
ГОРОДСКОЙ ОКРУГ СУРГУТ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

« 16 » 03 2026

№ 169

Об утверждении порядка
регулярного сбора и анализа
обратной связи от внешних
и внутренних клиентов
в муниципальном образовании
городской округ Сургут
Ханты-Мансийского автономного
округа – Югры

В соответствии с приказом Департамента экономического развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 19.11.2025 № 261 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре на период 2025 – 2026 годов», Уставом муниципального образования городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, распоряжением Главы города от 29.12.2021 № 38 «О последовательности исполнения обязанностей Главы города высшими должностными лицами Администрации города в период его временного отсутствия», распоряжением Администрации города от 30.12.2005 № 3686 «Об утверждении Регламента Администрации города»:

1. Утвердить порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в муниципальном образовании городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры согласно приложению.

2. Определить муниципальное казенное учреждение «Наш город» ответственным за координацию деятельности по сбору и анализу обратной связи от внешних и внутренних клиентов в муниципальном образовании городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и предоставление отчетности по результатам его выполнения в органы государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

3. Комитету информационной политики обнародовать (разместить) настоящее распоряжение на официальном портале Администрации города: www.admsurgut.ru.

4. Муниципальному казенному учреждению «Наш город» обнародовать (разместить) настоящее распоряжение в сетевом издании «Официальные документы города Сургута»: DOCSURGUT.RU.

5. Настоящее распоряжение вступает в силу с даты подписания.

6. Контроль за выполнением распоряжения возложить на заместителя Главы города, курирующего сферу внутренней и молодёжной политики.

Временно исполняющий
полномочия Главы города

И.В. Пустовая

Приложение
к распоряжению
Администрации города
от 16.03.2026 № 169

Порядок
регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних
клиентов в муниципальном образовании городской округ Сургут
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

Раздел I. Общие положения

1. Настоящий порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в муниципальном образовании городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – порядок) разработан с целью организации получения обратной связи от граждан, представителей юридических лиц (внешние клиенты) об уровне удовлетворенности процессом оказания муниципальных услуг (сервисов), рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, а также сотрудников Администрации города и ее структурных подразделений (внутренние клиенты) в части организации трудовых отношений.

2. Система обратной связи используется для совершенствования процессов оказания муниципальных услуг (сервисов), рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, организации трудовых отношений в Администрации города и ее структурных подразделениях.

3. Целями формирования системы обратной связи являются:

- получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с Администрацией города и ее структурными подразделениями, муниципальными учреждениями и об удовлетворенности клиентов от такого взаимодействия в разных жизненных ситуациях;

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

- разработка и контроль реализации требований к повышению качества предоставления муниципальных услуг (сервисов);

- выявление направлений развития отдельных аспектов деятельности Администрации города и ее структурных подразделений, а также удачных решений в деятельности с целью тиражирования лучших практик на другие аспекты деятельности;

- оперативное реагирование на выявленные проблемы клиентов.

Раздел II. Термины и определения

1. Муниципальная услуга – деятельность, связанная с реализацией муниципальных услуг в значении Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Клиент (внешний и внутренний) – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Администрацией города и ее структурными подразделениями, муниципальными учреждениями с целью удовлетворения своих потребностей.

3. Внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с Администрацией города и ее структурными подразделениями, муниципальными учреждениями с целью удовлетворения своих потребностей, или же взаимодействующее с Администрацией города и ее структурными подразделениями, муниципальными учреждениями при осуществлении последними своими функций.

4. Внутренний клиент (сотрудник) – сотрудник Администрации города и ее структурных подразделений.

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

6. Сервис – цифровой информационный ресурс, используемый при оказании муниципальных услуг, осуществлении иных муниципальных функций.

7. Система внешней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение внешних клиентов (пользователей) в результате взаимодействия с Администрацией города и ее структурными подразделениями, муниципальными учреждениями, в том числе с использованием цифровых сервисов.

8. Система внутренней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение сотрудников к взаимодействию внутри Администрации города и ее структурных подразделений в процессе профессиональной деятельности.

9. «Карта болей» – инструмент, содержащий перечень выявленных в ходе проведенных исследований потенциальных потребностей клиентов и проблем, а также мероприятий, которые необходимо реализовать для их устранения.

Раздел III. Система внешней обратной связи

1. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам предоставления муниципальных услуг (сервисов), рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб).

2. Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений, опросов, мнений, оценки физических лиц и представителей юридических лиц, направленных в адрес Администрации города и ее структурных подразделений посредством:

- письменного обращения на бумажном носителе по почтовому адресу Администрации города или ее структурного подразделения, или переданного заявителем лично;

- обращения с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

- электронного обращения на официальном портале Администрации города в разделе «Виртуальная приемная»;
- заполнения опросного листа, размещенного на официальном портале Администрации города;
- участия в опросах, размещенных на официальных страницах в социальных сетях и мессенджерах Администрации города и ее структурных подразделений;
- участия в опросах в Администрации города и ее структурных подразделениях на личном приеме;
- участия в опросах при их персонализированной рассылке клиентам.

3. Сбор обратной связи от внешнего клиента проводится на постоянной основе.

4. Ответственными лицами за сбор и анализ обратной связи от внешних клиентов являются руководители структурных подразделений Администрации города и муниципальных учреждений, оказывающих муниципальные услуги (сервисы).

5. Для оценки уровня удовлетворенности внешних клиентов Администрации города, ее структурных подразделений и муниципальных учреждений, оказывающих муниципальные услуги (сервисы), применяются анкеты согласно приложению 1 к настоящему порядку.

6. По результатам сбора обратной связи от внешнего клиента ежеквартально (не позднее 20 марта, 20 июня, 20 сентября, 20 декабря) руководители структурных подразделений и муниципальных учреждений, оказывающих муниципальные услуги (сервисы), направляют информацию в соответствии с параметрами, указанными в пункте 4 раздела VI настоящего порядка, в муниципальное казенное учреждение «Наш город» для формирования единого аналитического отчета по результатам опросов, проведенных в целях оценки удовлетворенности клиентов процессом предоставления муниципальных услуг (сервисов), рассмотрения обращений (далее – аналитический отчет).

7. При условии отсутствия личного приема внешнего клиента в структурном подразделении Администрации города в процессе оказания муниципальной услуги, ответственными лицами сбор обратной связи не осуществляется. Предоставление информации, указанной в пункте 6 данного раздела, не требуется.

Раздел IV. Анализ обращений

1. В целях анализа обращений клиентов осуществляется ежеквартальный мониторинг обращений. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. На основе ежеквартального анализа обращений (предложений, заявлений, жалоб) могут быть подготовлены новые инструктивные материалы и разъяснения для клиентов.

2. Для оценки уровня удовлетворенности внешних клиентов, обратившихся в Администрацию города, ее структурное подразделение с обращением (предложением, заявлением, жалобой), применяются анкеты согласно приложению 2 к настоящему порядку.

3. Сбор обратной связи проводится на постоянной основе.

4. Руководитель структурного подразделения Администрации города, уполномоченного регистрировать поступившие обращения (предложения, заявления, жалобы), осуществляет сбор и анализ обратной связи от внешних клиентов, обратившихся в Администрацию города с обращением (предложением, заявлением, жалобой) в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5. По результатам сбора обратной связи от внешнего клиента ответственное лицо за сбор и анализ обратной связи ежеквартально (не позднее 20 марта, 20 июня, 20 сентября, 20 декабря) направляет информацию в соответствии с параметрами, указанными в пункте 5 раздела VI настоящего порядка, в муниципальное казенное учреждение «Наш город» для формирования аналитического отчета.

Раздел V. Система внутренней обратной связи

1. Система внутренней обратной связи предназначена для изучения отношения сотрудников Администрации города и ее структурных подразделений к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности.

2. Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и регулярный анализ информации (мнений), полученной от сотрудников Администрации города и ее структурных подразделений посредством:

- личного обращения к Главе города, высшим должностным лицам Администрации города, руководителям структурных подразделений Администрации города;

- направления письменного обращения по почтовому адресу Администрации города и ее структурных подразделений или переданного лично;

- участия в опросах, распространяемых управлением кадров и муниципальной службы Администрации города.

3. Для опроса внутреннего клиента используется форма анкеты согласно приложению 3 к настоящему порядку.

4. Управление кадров и муниципальной службы Администрации города совместно с муниципальным казенным учреждением «Управление информационных технологий и связи города Сургута» реализуют систему внутренней обратной связи в целях анализа выявления отношения сотрудников Администрации города и ее структурных подразделений к действующим процессам внутреннего взаимодействия при осуществлении профессиональной деятельности путем проведения онлайн-опроса сотрудников Администрации города и ее структурных подразделений.

5. Сбор обратной связи от внутреннего клиента проводится на постоянной основе.

6. Руководитель управления кадров и муниципальной службы Администрации города осуществляет сбор и анализ обратной связи от внутренних

клиентов в части деятельности управления кадров и муниципальной службы Администрации города.

7. Ответственными за анализ обратной связи от внутреннего клиента по вопросам материально-технического оснащения и цифровизации рабочих мест внутренних клиентов являются руководители муниципального казённого учреждения «Управление информационных технологий и связи города», муниципального казенного учреждения «Хозяйственно-эксплуатационное управление» в соответствии с их полномочиями.

8. По результатам сбора обратной связи от внутреннего клиента ежеквартально (не позднее 20 марта, 20 июня, 20 сентября, 20 декабря) ответственные за сбор и анализ обратной связи, указанные в пунктах 6, 7 настоящего раздела, направляют информацию в соответствии с параметрами, указанными в пункте 6 раздела VI настоящего порядка, в муниципальное казенное учреждение «Наш город» для формирования аналитического отчета.

Раздел VI. Проведение опросов, анализ результатов

1. Для получения информации об уровне удовлетворенности внешнего клиента процессом взаимодействия с Администрацией города и ее структурными подразделениями, муниципальными учреждениями в процессе получения муниципальных услуг, проводятся опросы для выявления уровня удовлетворенности внешнего клиента.

Ссылка для проведения опроса может быть размещена на официальном портале Администрации города и на официальных страницах в социальных сетях муниципальным казенным учреждением «Наш город». В случае личного приема гражданина в Администрации города и ее структурном подразделении анкета обратной связи заполняется гражданином на бумажном носителе.

2. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с соблюдением условия анонимности.

3. Состав вопросов, содержащихся в анкетах, перечень возможных вариантов ответов на указанные вопросы могут быть скорректированы муниципальным казенным учреждением «Наш город» по согласованию с соответствующим структурным подразделением Администрации города, муниципальным учреждением, в зависимости от состава полномочий и специфики предоставления муниципальной услуги или рассмотрения обращений.

4. С целью повышения уровня клиентоцентричности в Администрации города и ее структурных подразделениях, муниципальных учреждениях, оказывающих муниципальные услуги, анализ результатов полученной обратной связи проводится по следующим параметрам:

- количество обратившихся за муниципальной услугой за отчетный период;
- уровень удовлетворенности со стороны внешнего клиента;
- доступность, понятность, удобство получения муниципальной услуги;
- оперативность предоставления муниципальной услуги;

- лояльность внешнего клиента (готовность рекомендовать муниципальную услугу друзьям и знакомым);
- предложения по возможным изменениям порядка предоставления муниципальной услуги.

5. Анализ результатов полученной обратной связи по результатам рассмотрения обращений проводится по следующим параметрам:

- количество обращений, поступивших по всем каналам взаимодействия, с указанием доли в процентном соотношении по различным каналам;
- основные причины обращений и их тематика;
- время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения до момента ответа внешнему клиенту);
- доля удовлетворенных обращений (количество обращений с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших обращений);
- доля неудовлетворенных обращений (количество обращений, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших обращений).

6. Для повышения качества профессиональной деятельности и условий труда проводятся опросы сотрудников Администрации города и ее структурных подразделений путем заполнения анкет.

Анализ результатов полученной обратной связи проводится по следующим параметрам:

- материально-техническое оснащение;
- регламентация профессиональной деятельности;
- цифровизация профессиональной деятельности;
- взаимодействие между структурными подразделениями Администрации города;
- взаимодействие между коллегами в коллективе;
- возможность профессионального развития в Администрации города и ее структурных подразделениях;
- возможность должностного роста в Администрации города и ее структурных подразделениях.

7. Заполненные анкеты Администрация города, ее структурные подразделения, муниципальные учреждения, предоставляющие муниципальные услуги, направляют на хранение в муниципальное казенное учреждение «Наш город» ежеквартально по мере направления сведений для формирования аналитического отчета.

8. Муниципальное казенное учреждение «Наш город» формирует аналитический отчет и представляет его в органы государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры ежеквартально, не позднее 31 марта, 30 июня, 30 сентября, 30 декабря.

9. В результате анализа обратной связи от внешнего и внутреннего клиента формируется «карта болей» в разрезе процессов, в результате осуществления которых выявлены проблемы и потенциальные потребности клиентов.

«Карта болей» включает в себя:

- выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов;

- мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов;

- срок реализации мероприятий.

10. Подготовку «карты болей» осуществляют структурные подразделения Администрации города и муниципальные учреждения, в процессах которых выявлены проблемы и потенциальные потребности клиентов.

11. «Карты болей» и сведения о мероприятиях, реализованных в целях устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов, предоставляются структурными подразделениями Администрации города в муниципальное казенное учреждение «Наш город» не позднее последнего числа месяца, следующего за отчетным кварталом, для формирования аналитического отчета.

Приложение 1
к порядку регулярного сбора
и анализа обратной связи
от внешних и внутренних
клиентов в муниципальном
образовании городской округ
Сургут Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры

Форма 1.

Оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением
муниципальных услуг (сервисов)

Вы обратились за муниципальной услугой. Просим Вас оценить предоставление услуги и ответить на несколько вопросов.

Наименование услуги: _____

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с Администрацией города Сургута и ее структурными подразделениями, муниципальными учреждениями в процессе предоставления муниципальной услуги в целом? Один ответ:

1. Скорее удовлетворен.
2. Скорее не удовлетворен.
3. Затрудняюсь ответить.

2. Как часто Вы пользуетесь официальным порталом Администрации города Сургута? Один ответ:

1. Пользуюсь постоянно.
2. Пользуюсь время от времени (редко).
3. Не пользуюсь.

3. Каким образом Вы получили муниципальную услугу?

1. Посредством обращения в структурное подразделение Администрации города Сургута, муниципальное учреждение.
2. Через Единый портал государственных услуг.
3. Посредством обращения в Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры.
4. Иное _____.

4. Насколько Вы удовлетворены муниципальной услугой, которая была Вам предоставлена? Дайте оценку по 5 балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. Один ответ:

1. 5 баллов.
2. 4 балла.
3. 3 балла.
4. 2 балла.
5. 1 балл.

5. С какими проблемами Вы столкнулись в процессе предоставления муниципальной услуги? Открытый вопрос.

1. Проблема (укажите) _____ .
2. Проблем не было.

6. Как была предоставлена муниципальная услуга? Один ответ:

1. Услуга была предложена Администрацией города, муниципальным учреждением.
2. Я сам обратился за услугой.

7. Была ли предоставлена муниципальная услуга сразу или был отказ в предоставлении услуги? Один ответ:

1. Да, услуга была предоставлена сразу.
2. Нет, услуга не была предоставлена, был отказ.

8. При отказе в предоставлении услуги Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для ее предоставления в будущем? Один ответ:

1. Да.
2. Нет.
3. Затрудняюсь ответить.

9. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления услуги? Один ответ:

1. Скорее удовлетворен.
2. Скорее не удовлетворен.
3. Затрудняюсь ответить.

10. Насколько легко или тяжело для Вас было получить муниципальную услугу? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что услугу получить было очень тяжело, оценка 5 означает, что услугу получить было очень легко. Вопрос задается только тем респондентам, которые ответили, что они получали конкретную услугу. Один ответ:

1. 5 баллов.
2. 4 балла.
3. 3 балла.
4. 2 балла.
5. 1 балл.

11. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами предоставления муниципальной услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. Один ответ по каждой строке относительно каждого параметра:

Критерии оценивания	Оценка от 1 до 5
Понятность и удобство подачи заявления	
Информирование о статусе услуги	
Оптимальность количества необходимых к представлению документов	
Оперативность предоставления результата	
Возможность получить результат в электронном виде	

12. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями структурного подразделения Администрации города Сургута, муниципального учреждения (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги)? Один ответ:

1. Скорее удовлетворен.
2. Затрудняюсь ответить.
3. С представителями структурного подразделения Администрации города Сургута, муниципального учреждения не взаимодействовал.

13. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками оказания услуги (в соответствии с регламентом)? Один ответ:

1. Скорее удовлетворен.
2. Скорее не удовлетворен.
3. Затрудняюсь ответить.

14. Приходилось ли Вам в процессе предоставления муниципальной услуги оплачивать пошлину (иные платежи)? Один ответ:

1. Да, оплачивал пошлину (иные платежи).
2. Нет, не оплачивал.

15. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены размером уплачиваемой пошлины (иными платежами)? Один ответ:

1. Скорее удовлетворен.
2. Скорее не удовлетворен.
3. Затрудняюсь ответить.

16. Приходилось ли Вам в процессе получения муниципальной услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействий) структурного подразделения Администрации города Сургута, муниципального учреждения, предоставляющего услугу, а также его должностных лиц? Один ответ:

1. Да, использовал досудебное обжалование.

2. Нет, не использовал досудебное обжалование.

17. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействия) структурного подразделения Администрации города Сургута, муниципального учреждения, предоставляющего услугу, а также его должностных лиц? Один ответ:

1. Скорее удовлетворен.
2. Скорее не удовлетворен.
3. Затрудняюсь ответить.

18. Изменилось ли Ваше отношение к Администрации города Сургута, муниципальному учреждению после предоставления муниципальной услуги? Один ответ:

1. Да, в лучшую сторону.
2. Да, в худшую сторону.
3. Нет, не изменилось.
4. Затрудняюсь ответить.

19. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за предоставлением данной муниципальной услуги в данное структурное подразделение Администрации города Сургута, муниципальное учреждение? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает с большой вероятностью. Один ответ:

1. 10 баллов.
2. 9 баллов.
3. 8 баллов.
4. 7 баллов.
5. 6 баллов.
6. 5 баллов.
7. 4 балла.
8. 3 балла.
9. 2 балла.
10. 1 балл.

20. Что необходимо изменить в предоставлении муниципальной услуги? Выскажите свои предложения. Открытый вопрос.

Приложение 2
к порядку регулярного сбора
и анализа обратной связи
от внешних и внутренних
клиентов в муниципальном
образовании городской округ
Сургут Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры

Форма 2.

Оценка удовлетворенности внешних клиентов
рассмотрением обращений

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с Администрацией города Сургута в результате обращения? Один ответ:

1. Скорее удовлетворен.
2. Скорее не удовлетворен.
3. Затрудняюсь ответить.

2. Приходилось ли Вам обращаться в Администрацию города Сургута с какими-либо предложениями, заявлениями, жалобами в текущем году? Один ответ:

1. Да.
2. Нет.
3. Затрудняюсь ответить.

3. Сколько раз Вам приходилось обращаться в Администрацию города Сургута в текущем году? Один ответ:

1. 1 обращение (запрос).
2. 2 обращения (запроса).
3. 3 обращения (запроса).
4. 4 обращения (запроса).
5. 5 и более обращений (запросов).

4. К какому типу относилось обращение? Один ответ:

1. Заявление.
2. Предложение.
3. Жалоба.
4. Иное (укажите)_____ .

6. Укажите, пожалуйста, по какому поводу было обращение. Открытый вопрос:

7. Укажите, пожалуйста, способ подачи обращения. Один ответ:

1. Устное обращение при личном приеме в Администрации города.
2. Письменное обращение в Администрацию города или структурное подразделение на бумажном носителе.
3. Обращение посредством виртуальной приемной на официальном сайте Администрации города.
4. Иное

8. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в Администрацию города? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. Вопрос задается только тем респондентам, которые выбрали 1 – 3 варианты в вопросе 6. Один ответ:

Параметры оценивания	Оценка от 1 до 5
Устное обращение при личном приеме в Администрацию города	
Письменное обращение в Администрацию города или структурное подразделение на бумажном носителе	
Обращение посредством виртуальной приемной на официальном сайте Администрации города	

9. Насколько Вы удовлетворены в целом процессом рассмотрения обращения в Администрации города? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. Один ответ:

1. 5 баллов.
2. 4 балла.
3. 3 балла.
4. 2 балла.
5. 1 балл.

10. С какими проблемами Вы столкнулись при рассмотрении обращения? (открытый вопрос)

1. Проблема (укажите) _____ .
2. Проблем не было.

11. Насколько было легко или сложно подать обращение? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что подать обращение было очень тяжело, оценка 5 означает, что подать обращение было очень легко. Один ответ:

1. 5 баллов.
2. 4 балла.

- 3. 3 балла.
- 4. 2 балла.
- 5. 1 балл.

12. Был ли получен ответ на Ваше обращение? Один ответ:

- 1. Да, ответ был получен.
- 2. Нет, ответа не было.
- 3. Был получен отказ в рассмотрении обращения (запроса).

13. При отказе в рассмотрении обращения Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для устранения причин для подобного отказа в будущем? Один ответ:

- 1. Да.
- 2. Нет.
- 3. Затрудняюсь ответить.

14. Насколько Вы удовлетворены качеством ответа на обращение? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. Один ответ:

- 1. 5 баллов.
- 2. 4 балла.
- 3. 3 балла.
- 4. 2 балла.
- 5. 1 балл.

15. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами рассмотрения обращения (запроса)? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. Один ответ по каждой строке:

Параметры оценки	Оценка от 1 до 5
Понятность и удобство подачи обращения	
Срок рассмотрения обращения	
Информирование о статусе обращения	
Понятность и доступность ответа на обращение	
Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения	

16. Изменилось ли Ваше отношение к Администрации города после обращения? Один ответ:

- 1. Да, в лучшую сторону.
- 2. Да, в худшую сторону.
- 3. Нет, не изменилось.
- 4. Затрудняюсь ответить.

17. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым при необходимости обращаться в Администрацию города? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает с большой вероятностью. Один ответ:

1. 10 баллов.
2. 9 баллов.
3. 8 баллов.
4. 7 баллов.
5. 6 баллов.
6. 5 баллов.
7. 4 балла.
8. 3 балла.
9. 2 балла.
10. 1 балл.

18. Что необходимо изменить при рассмотрении обращений в Администрации города? Выскажите свои предложения. Открытый вопрос.

Приложение 3
к порядку регулярного сбора
и анализа обратной связи
от внешних и внутренних
клиентов в муниципальном
образовании городской округ
Сургут Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры

Форма 3.

Оценка удовлетворенности внутренних клиентов деятельностью
в Администрации города Сургута

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в Администрации города? Один ответ:

1. Скорее удовлетворен.
2. Скорее не удовлетворен.
3. Затрудняюсь ответить.

2. Насколько Вы удовлетворены материально-техническим оснащением своей деятельности? Один ответ по каждой строке:

Параметры оценивания	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Службное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и другое)					
Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника)					
Офисное программное обеспечение					
Обслуживание технических средств					
Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)					

3. Насколько Вы удовлетворены регламентацией своей профессиональной деятельности? Один ответ по каждой строке:

Параметры оценивания	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Понятность инструкций					

и методических материалов					
Удобство использования инструкций и методических материалов					
Актуальность инструкций и методических материалов					

4. Насколько Вы удовлетворены информационно-технологическим сопровождением своей профессиональной деятельности? Один ответ по каждой строке:

Параметры оценивания	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника)					
Офисное программное обеспечение					
Обслуживание технических средств					
Система управления заявками (Intraservise)					
Документооборот (Дело, Единое окно)					
Финансово-экономические системы (АЦК-муниципальный заказ, АЦК-финансы, АЦК-планирование, 1С)					
Геоинформационные системы					
Правовые информационные системы					
Автоматизация отчетов					
Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)					
Доступ к данным иных государственных органов и организаций					

5. Что Вас не устраивает в информационно-технологическом сопровождении Вашей профессиональной деятельности и что бы Вы хотели улучшить? На вопрос отвечают респонденты, давшие ответы «Скорее не удовлетворен» и «Полностью не удовлетворен» в вопросе 4.

Параметры оценивания	Проблема (укажите)	Что необходимо улучшить	Затрудняюсь ответить
Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника)			
Программное обеспечение			
Обслуживание технических средств			
Система управления заявками (Intraservice)			
Документооборот (Дело, Единое окно)			
Финансово-экономические системы (АЦК-муниципальный заказ, АЦК-финансы, АЦК-планирование, 1С)			
Геоинформационные системы			
Правовые информационные системы			
Автоматизация отчетов			
Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)			
Доступ к данным иных государственных органов и организаций			

6. Что необходимо изменить в информационно-технологическом сопровождении Вашей профессиональной деятельности? Открытый вопрос.

7. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием со структурными подразделениями Администрации города? Один ответ по каждой строке:

Параметры оценивания	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не взаимодействую с другими муниципальными образованиями
Качество предоставляемой информации				
Соблюдение сроков предоставления информации				
Уровень цифровизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)				
Регламентация взаимодействия (нормативные документы, инструкции и другое)				
Коммуникация с сотрудниками структурных подразделений Администрации города в процессе обмена информацией				

8. Как часто Вы взаимодействуете с кадровым подразделением в Администрации города? Один ответ:

1. Постоянно, каждый рабочий день.

2. Несколько раз в неделю.
3. Несколько раз в месяц.
4. Несколько раз в год.
5. Затрудняюсь ответить.

9. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием со специалистами кадрового подразделения? Один ответ:

1. Скорее удовлетворен.
2. Скорее не удовлетворен.
3. Затрудняюсь ответить.

10. Насколько Вы удовлетворены возможностями профессионального развития (тренинги, семинары, обучающие курсы, повышение квалификации и так далее)? Один ответ:

1. Скорее удовлетворен.
2. Скорее не удовлетворен.
3. Затрудняюсь ответить.

11. Насколько Вы удовлетворены возможностями должностного роста? Один ответ:

1. Скорее удовлетворен.
2. Скорее не удовлетворен.
3. Затрудняюсь ответить.

12. Насколько Вы удовлетворены своим трудом? Один ответ по каждой строке:

Параметры оценивания	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Содержание (тематика решаемых вопросов и задач)			
Процесс (реализуемые функции, процедуры)			
Результат			
Престижность			
Общественное одобрение			

13. Что для Вас является наиболее значимым в оценке Вашей профессиональной деятельности? Один ответ:

1. Отсутствие замечаний со стороны руководства.
2. Признание результатов со стороны руководства.
3. Мнение руководства.
4. Мнение коллег.
5. Самооценка.
6. Материальное стимулирование.
7. Не интересует, не является значимым.
8. Затрудняюсь ответить.

14. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым работать в Администрации города? Дайте оценку по 10 балльной шкале, где 1 – очень маловероятно, 10 – с большой вероятностью. Один ответ:

1. 10 баллов.
2. 9 баллов.
3. 8 баллов.
4. 7 баллов.
5. 6 баллов.
6. 5 баллов.
7. 4 балла.
8. 3 балла.
9. 2 балла.
10. 1 балл.

15. Сколько лет Вы работаете в Администрации города?

1. Менее 1 года.
2. 1 – 2 года.
3. 3 – 4 года.
4. 5 лет и более.

Спасибо за сотрудничество!