



МЭРИЯ ГОРОДА МАГАДАНА

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 15.07.2025 № 2701-пм

г. Магадан

Об утверждении Порядка регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в муниципальном образовании «Город Магадан»

В соответствии с пунктом 5.2 Плана мероприятий («Дорожной карты») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Магаданской области в 2025-2026 годы, утвержденного распоряжением Правительства Магаданской области от 23.04.2025 № 89-рп «Об утверждении Плана мероприятий («Дорожной карты») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Магаданской области и Планов мероприятий («Дорожных карт») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в органах исполнительной власти Магаданской области на 2025-2026 годы», руководствуясь статьями 35.1, 38 и 45 Устава муниципального образования «Город Магадан», мэрия города Магадана **постановляет:**

1. Утвердить Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в муниципальном образовании «Город Магадан».

2. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

Глава муниципального образования
«Город Магадан», мэр города Магадана

Л. Поликанова

УТВЕРЖДЕН
постановлением мэрии
города Магадана
от 15.07.2025 № 2701-пм

ПОРЯДОК
регулярного сбора и анализа обратной связи
от внешних и внутренних клиентов
в муниципальном образовании
«Город Магадан»

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в муниципальном образовании «Город Магадан» (далее – Порядок, муниципальное образование) разработан в целях организации получения обратной связи от внешних и внутренних клиентов об уровне удовлетворенности следующими процессами, осуществляемыми в муниципальном образовании:

- предоставление муниципальных услуг;
- предоставление мер муниципальной поддержки;
- рассмотрение обращений и запросов;
- организация трудовых отношений с внутренним клиентом.

1.2. В настоящем Порядке используются следующие термины:

Система сбора и анализа обратной связи – совокупность инструментов, направленных на оценку качества взаимодействия клиентов с органами местного самоуправления (далее – ОМСУ) муниципального образования через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

Система внешней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение внешних клиентов (пользователей) в результате взаимодействия с ОМСУ муниципального образования, в том числе с использованием цифровых сервисов.

Внутренний клиент (сотрудник) – муниципальный служащий или работник ОМСУ муниципального образования.

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

Офлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с внешним и внутренним клиентом, с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации.

1.3. Целями формирования системы обратной связи являются:

- получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий внешних и внутренних клиентов с ОМСУ муниципального образования и об удовлетворенности внешних и внутренних клиентов взаимодействием с ОМСУ муниципального образования;
- выявление проблем, претензий («болей») при взаимодействии с внешними и внутренними клиентами, разработка мер по их устранению и направленных на повышение удовлетворенности внешних и внутренних клиентов;
- повышение эффективности процессов ОМСУ муниципального образования;
- оперативное реагирование на проблемы внешних и внутренних клиентов.

2. Система внешней обратной связи

2.1. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам предоставления муниципальных услуг, предоставления мер муниципальной поддержки, рассмотрения обращений и запросов, поступивших в адрес ОМСУ муниципального образования.

2.2. Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ информации (мнений), полученной от внешних клиентов, направленных в адрес ОМСУ муниципального образования посредством:

- обращения в ОМСУ муниципального образования через официальный сайт муниципального образования: <https://magadan.49gov.ru/feedback/desk/>;
- направления обращения по почтовому адресу:

Мэрии города Магадан - Российская Федерация, 685000, Магаданская область, г. Магадан, пл. Горького, д.1;

Департамента строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана - Российская Федерация, 685000, Магаданская область, г. Магадан, пр. Карла Маркса, д.62А;

Департамента имущественных и жилищных отношений мэрии города Магадана - Российская Федерация, 685000, Магаданская область, г. Магадан, ул. Горького, д.16;

Департамента жилищно-коммунального хозяйства и коммунальной инфраструктуры мэрии города Магадана - Российская Федерация, 685000, Магаданская область, г. Магадан, ул. Парковая, д.9/12;

Департамента образования мэрии города Магадана - Российская Федерация, 685000, Магаданская область, г. Магадан, ул. Наровчатова, д. 6;

Комитета по физической культуре, спорту и туризму мэрии города Магадана - Российская Федерация, 685000, Магаданская область, г. Магадан, ул. Парковая, д. 9/12;

Управления по делам молодежи и связям с общественностью мэрии города Магадана - Российская Федерация, 685000, Магаданская область, г. Магадан, ул. Парковая, д. 9/12;

Управления культуры мэрии города Магадана - Российская Федерация, 685000, Магаданская область, г. Магадан, ул. Парковая, д.3;

Управления административно-технического контроля мэрии города Магадана - Российская Федерация, 685000, Магаданская область, г. Магадан, ул. Горького, д.3 Б;

– направления обращений по вопросам оказания муниципальных услуг по адресу электронной почты:

Мэрии города Магадан - meria@magadangorod.ru;

Департамента строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана - satek@magadangorod.ru;

Департамента имущественных и жилищных отношений мэрии города Магадана - dizho@magadangorod.ru;

Департамента жилищно-коммунального хозяйства и коммунальной инфраструктуры мэрии города Магадана - gkh@magadangorod.ru;

Департамента образования мэрии города Магадана - obrazovanie@magadangorod.ru;

Комитета по физической культуре, спорту и туризму мэрии города Магадана - sport@magadangorod.ru;

Управления по делам молодежи и связям с общественностью мэрии города Магадана - udmso@magadangorod.ru;

Управления культуры мэрии города Магадана - kultura@magadangorod.ru;

Управления административно-технического контроля мэрии города Магадана - uatk@magadangorod.ru;

– прямого обращения в ОМСУ муниципального образования на личном приеме:

Мэрии города Магадан - г. Магадан, пл. Горького, д.1;

Департамента строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана - г. Магадан, пр. Карла Маркса, д.62А;

Департамента имущественных и жилищных отношений мэрии города Магадана - г. Магадан, ул. Горького, д.16;

Департамента жилищно-коммунального хозяйства и коммунальной инфраструктуры мэрии города Магадана - г. Магадан, ул. Парковая, д.9/12;

Департамента образования мэрии города Магадана - г. Магадан, ул. Наровчатова, д. 6;

Комитета по физической культуре, спорту и туризму мэрии города Магадана - г. Магадан, ул. Парковая, д. 9/12;

Управления по делам молодежи и связям с общественностью мэрии города Магадана - г. Магадан, ул. Парковая, д. 9/12;

Управления культуры мэрии города Магадана - г. Магадан, ул. Парковая, д.3;

Управления административно-технического контроля мэрии города Магадана - г. Магадан, ул. Горького, д.3 Б;

– направления обращения через сообщения на официальных страницах мэрии города Магадана и ее отраслевых (функциональных) органов в социальных сетях:

- «ВКонтакте» https://vk.com/magadan_gorodzolotoy;
- «Одноклассники» <https://ok.ru/magadangorod>;
- мессенджере Telegram https://t.me/magadan49_adm;

– участия в опросах, размещенных на официальном сайте муниципального образования, на официальных страницах мэрии города Магадана и ее отраслевых (функциональных) органов в социальных сетях;

– участие внешних клиентов в специальных мероприятиях, предназначенных для сбора мнений по вопросам деятельности ОМСУ муниципального образования;

– иные источники информации.

3. Система внутренней обратной связи

3.1. Система внутренней обратной связи предназначена для изучения

отношения сотрудников ОМСУ муниципального образования к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности различными аспектами деятельности ОМСУ муниципального образования для повышения уровня его клиентоцентричности.

3.2. Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и регулярный анализ информации (мнений), полученной от сотрудников ОМСУ муниципального образования посредством:

- личного или онлайн-обращения к главе муниципального образования, заместителям мэра города Магадана, руководителям ОМСУ муниципального образования, заместителям руководителей ОМСУ муниципального образования;
- направления обращения через физический почтовый ящик, размещенный на первом этаже здания мэрии г. Магадана;
- направления обращения на адрес электронной почты мэрии г. Магадана - kadry@magadangorod.ru;
- участия в проводимых опросах.

4. Проведение опросов, анализ результатов

4.1. Для получения информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с ОМСУ муниципального образования в процессе получения муниципальных услуг проводятся опросы по оценке уровня удовлетворенности оказываемой муниципальной услугой.

- Ссылка для проведения опроса размещается на официальном сайте муниципального образования <https://magadangorod.ru/feedback/polls/> и на официальных страницах мэрии города Магадана в социальных сетях:
 - «ВКонтакте» https://vk.com/magadan_gorodzolotoy,
 - «Одноклассники» <https://ok.ru/magadangorod>;
 - мессенджере Telegram https://t.me/magadan49_adm.

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;
- иные параметры.

4.2. Для получения информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с ОМСУ муниципального образования в процессе получения мер муниципальной поддержки проводятся опросы по оценке уровня удовлетворенности оказываемой мерой поддержки.

Ссылка для проведения опроса размещается на официальном сайте муниципального образования <https://magadan.49gov.ru/>.

Анализ результатов полученной обратной связи проводится по следующим параметрам:

- количество обратившихся за мерой муниципальной поддержки за отчетный период;
- уровень удовлетворенности со стороны внешнего клиента;
- доступность, понятность, удобство получения меры муниципальной поддержки;
- оперативность предоставления меры муниципальной поддержки;
- лояльность внешнего клиента (готовность рекомендовать меру муниципальной поддержки друзьям и знакомым);
- предложения по возможным изменениям порядка предоставления меры муниципальной поддержки;
- иные параметры.

4.3. Для получения информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с ОМСУ муниципального образования в рамках рассмотрения обращений проводятся опросы внешних клиентов с использованием ссылки, размещенной на официальном сайте муниципального образования <https://magadan.49gov.ru/feedback/polls/>, на официальных страницах мэрии города Магадана и ее отраслевых (функциональных) органов в социальных сетях или при подготовке ответов на обращения граждан и организаций.

Анализ результатов полученной обратной связи 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);
- иные параметры.

4.4. Для повышения качества профессиональной деятельности и условий труда проводятся опросы сотрудников ОМСУ муниципального образования путем заполнения анкет.

Анализ результатов полученной обратной связи проводится по следующим параметрам:

- регламентация профессиональной деятельности;
- возможность профессионального развития в ОМСУ муниципального образования;
- возможность должностного роста в ОМСУ муниципального образования;
- взаимоотношения между коллегами в коллективе;
- иные параметры.

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

4.6. Для опросов внешних клиентов используются анкеты, предусмотренные формами № 1-3 согласно приложению к настоящему Порядку.

Для опросов внутренних клиентов используется анкета, предусмотренная формой № 4 согласно приложению к настоящему Порядку.

4.7. В результате анализа обратной связи формируется план по улучшению процессов (далее – план) в разрезе каждого процесса, осуществляемого в ОМСУ муниципального образования.

План включает в себя:

- выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов;
- мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов;
- срок реализации мероприятий.

4.8. Результаты анализа собранной обратной связи могут использоваться для проектирования и реинжиниринга процессов, осуществляемых в ОМСУ муниципального образования в целях повышения качества клиентского опыта, например, для:

- создания или доработки процесса предоставления мер муниципальной поддержки внешним клиентам;
- создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официального сайта (информационных систем) муниципального образования;
- подготовки предложений об изменении нормативно-правового регулирования порядка предоставления мер муниципальной поддержки;
- реинжиниринга внутренних процессов в ОМСУ муниципального образования и подготовку предложений об изменении межведомственных процессов;
- принятия или изменения нормативно-правовых актов муниципального образования.

4.9. Клиенту может быть предоставлена информация об использовании полученной от него обратной связи в случае, если такая обратная связь не была оставлена анонимно.

Приложение

к Порядку регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в муниципальном образовании «Город Магадан»

Форма № 1. Оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением муниципальных услуг (сервисов), осуществлением функций

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с органами местного самоуправления (далее – ОМСУ) муниципального образования (предоставлением муниципальных услуг, сервисов и осуществлением муниципальных функций) в целом? (Один ответ)

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

2. Укажите наименование муниципальной услуги, которая Вам была предоставлена в период с 1 января 2025 года? (Любое число ответов)

3. 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

4. С какими проблемами Вы столкнулись в процессе предоставления муниципальной услуги? (Открытый вопрос)

1. Проблема (укажите)
2. Проблем не было

5. Каким способом Вы обращались за предоставлением данной услуги? (Один ответ)

1. При обращении на портал Госуслуги (gosuslugi.ru) был перенаправлен на сайт муниципального образования
2. При обращении на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru) был перенаправлен на сайт муниципального образования
3. При личном обращении в ОМСУ муниципального образования
4. Другое (укажите)

6. Насколько Вы удовлетворены работой данных ресурсов? 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 строке)

	Оценка от 1 до 5
6.1 Портал Госуслуги	
6.2 Мобильное приложение портала Госуслуги	

7. Как была предоставлена муниципальная услуга? (Один ответ)

1. Услуга была предложена ОМСУ муниципального образования
2. Я сам обратился за услугой

8. 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

9. 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

10. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полной (достаточностью) информирования о порядке предоставления услуги? (Один ответ)

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

11. 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. (Один ответ по строке) (Вопрос задается только тем респондентам, которые ответили, что они получали конкретную услугу)

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

12. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами предоставления муниципальной услуги? Дайте оценку по 5-ти 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)

	Оценка от 1 до 5
12.1. Понятность и удобство подачи заявления	
12.2. Информирование о статусе услуги	
12.3. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	
12.4. Оперативность предоставления результата	
12.5. Возможность получить результат в электронном виде	

15. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями ОМСУ муниципального образования (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги)? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить
4. С представителями ОМСУ муниципального образования не взаимодействовал

16. 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

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

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

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

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

19. Приходилось ли Вам в процессе предоставления муниципальной услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействий) ОМСУ муниципального образования, предоставляющего услугу, а также его должностных лиц? (Один ответ)

1. Да, использовал досудебное обжалование
2. Нет, не использовал досудебное обжалование

20. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействий) ОМСУ муниципального образования, предоставляющего услугу, а также его должностных лиц? (Один ответ)

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

21. Изменилось ли Ваше отношение к ОМСУ муниципального образования после предоставления муниципальной услуги? (Один ответ)

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

22. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за предоставлением данной муниципальной услуги в данный ОМСУ муниципального образования? 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

23. Что необходимо изменить в предоставлении муниципальной услуги? Выскажите свои

предложения. *(Открытый вопрос)*

Форма № 2. Оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер муниципальной поддержки

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с органами местного самоуправления (далее – ОМСУ) муниципального образования (предоставлением муниципальных услуг, сервисов и осуществлением муниципальных функций) в целом? *(Один ответ)*

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

2. Укажите наименование меры муниципальной поддержки, которая Вам была предоставлена в период с 1 января 2025 года? *(Любое число ответов)*

- 1 указать меру муниципальной поддержки*
2 не обращался

3. Где Вы получили информацию о данной мере муниципальной поддержки? *(Любое число ответов)*

1. На портале Госуслуги
2. В Мобильном приложении портала Госуслуги
3. На цифровой платформе МСП (Портал Бизнес-Навигатора МСП)
4. На сайте муниципального образования
5. При личном обращении в ОМСУ муниципального образования
6. В МФЦ «Мой бизнес»
7. В СМИ/социальных сетях
8. От коллег, знакомых, сотрудников
9. Иное (укажите)

4. Где Вы получали (оформляли) непосредственно саму меру муниципальной поддержки? *(Один ответ)*

1. На сайте муниципального образования
2. При личном обращении в ОМСУ муниципального образования.....
3. В МФЦ «Мой бизнес»
4. Иное (укажите)

5. Насколько Вы удовлетворены работой данных ресурсов? 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 строке)*

	Оценка от 1 до 5
5.1. Портал Госуслуги	
5.2. Мобильное приложение портала Госуслуги	
5.3. Цифровая платформа МСП (Портал Бизнес-Навигатора МСП)	
5.4. Сайт муниципального образования	

6. Как была предоставлена мера муниципальной поддержки? *(Один ответ)*

1. Мера поддержки была предложена ОМСУ муниципального образования
2. Я сам обратился за мерой поддержки

7. Была ли предоставлена мера поддержки? (Один ответ)

1. Да, мера поддержки была предоставлена
2. Нет, мера поддержки не была предоставлена, отклонено заявление

8. При отказе в предоставлении меры поддержки Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для ее оказания в будущем? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

9. Насколько Вы удовлетворены мерой муниципальной поддержки, 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

10. С какими проблемами Вы столкнулись при оказании меры муниципальной поддержки? (Открытый вопрос)

1. Проблема (укажите)
2. Проблем не было

11. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления меры поддержки? (Один ответ)

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

12. Насколько легко или тяжело для Вас было получить меру поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что меру поддержки получить было очень тяжело, оценка 5 означает, что меру поддержки получить было очень легко. (Один ответ)

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

13. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами оказания меры поддержки? 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)

	Оценка от 1 до 5
13.1. Понятность и удобство подачи заявления	
13.2. Информирование о статусе рассмотрения заявления на предоставление меры	
13.3. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	
13.4. Оперативность предоставления результата	
13.5. Уровень материальных затрат при подготовке заявления и документов	

14. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с техподдержкой при получении меры поддержки? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить
4. С техподдержкой не взаимодействовал

15. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями ОМСУ муниципального образования (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при получении меры поддержки)? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить
4. С представителями ОМСУ муниципального образования не взаимодействовал

16. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками предоставления меры поддержки (в соответствии с регламентом)? (Один ответ)

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

17. Оцените, пожалуйста, порядок материальных затрат, связанных с отчетностью об использовании предоставленной меры поддержки? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает незначительные затраты, оценка 10 означает высокие затраты. (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. Приходилось ли Вам в процессе оказания меры муниципальной поддержки обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействий) ОМСУ муниципального образования, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц? (Один ответ)

1. Да, использовал досудебное обжалование
2. Нет, не использовал досудебное обжалование

19. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействий) ОМСУ муниципального образования, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц? (Один ответ)

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

20. Что необходимо изменить в предоставлении меры муниципальной поддержки? Выскажите свои предложения. (Открытый вопрос)

21. Уточните, пожалуйста, Ваш статус (Один ответ)

1. Представитель юридического лица
2. Индивидуальный предприниматель или его представитель
3. Самозанятый
4. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого
5. Иной статус (укажите)

22. К какому виду относится Ваша организация? (Один ответ)

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация
3. Индивидуальный предприниматель

23. К какому типу бизнеса относится Ваша организация? (Один ответ)

1. Малый бизнес
2. Средний бизнес
3. Крупный бизнес

24. Укажите, пожалуйста, основную сферу деятельности Вашей организации? (Один ответ)

1.	Сельское хозяйство, рыбоводство, лесное хозяйство, охота, рыболовство	11.	Дорожно-транспортная инфраструктура, в том числе транспорт, логистика и складское хозяйство
2.	Добывающая промышленность	12.	Образование, наука
3.	Обрабатывающая промышленность	13.	Здравоохранение, фармацевтика
4.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	14.	Культура, организация досуга и развлечений
5.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15.	Спорт
6.	Строительство	16.	Туризм
7.	Торговля	17.	Социальные услуги и обеспечение
8.	Услуги и общественное питание	18.	Другое (записать)
9.	Связь, СМИ и IT	19.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа
10.	Страхование и финансы		

Форма № 3. Оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с органами местного самоуправления (далее – ОМСУ) муниципального образования (предоставлением муниципальных услуг, сервисов и осуществлением муниципальных функций) в целом? (Один ответ)

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

2. Приходилось ли Вам обращаться в ОМСУ муниципального образования с какими-либо предложениями, заявлениями, жалобами, запросами в период с 1 января 2025 года? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

3. В какой ОМСУ Вы обращались? (Несколько ответов):

1. Мэрия города Магадана (комитет по работе с хозяйствующими субъектами, отдел охраны здоровья, отдел ЗАГС и т.д.)
2. Департамент имущественных и жилищных отношений мэрии города Магадана (ДИЖО)
3. Департамент строительства, технического и экологического контроля мэрии города Магадана

- (ДСАТЭК)
4. Департамент жилищно-коммунального хозяйства и коммунальной инфраструктуры мэрии города Магадана (ДЖКХ)
 5. Департамент образования мэрии города Магадана (ДО)
 6. Комитет по физической культуре спорту и туризму мэрии города Магадана (Горспорткомитет)
 7. Управление культуры мэрии города Магадана (УК)
 8. Управление по делам молодежи и связям с общественностью мэрии города Магадана (УДМСО)
 9. Управление административно-технического контроля мэрии города Магадана (УАТК)

4. Сколько раз Вам приходилось обращаться в ОМСУ муниципального образования в период с 1 января 2025 года? (Один ответ)

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

При выборе нескольких ОМСУ в Вопросе №3 и при выборе ответов на Вопрос №4 с количеством обращений 2 и более вопросы № 5-18 заполняются по каждому обращению отдельно

5. К какому типу относилось обращение? (Один ответ)

1. Заявление
2. Предложение
3. Жалоба
4. Запрос на предоставление информации о деятельности ОМСУ муниципального образования
5. 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 ОМСУ муниципального образования
2. Письменное обращение в ОМСУ муниципального образования на бумажном носителе
3. Обращение в электронной форме через официальный сайт муниципального образования
4. Обращение в электронной форме через портал Госуслуги (gosuslugi.ru).....
5. Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги
6. Письменное обращение через МФЦ
7. Иное _____ (укажите)

8. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в ОМСУ муниципального образования? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ) Вопрос задается только тем респондентам, которые выбрали 1-3 варианты в вопросе № 6.

	Оценка от 1 до 5
7.1 Устное обращение при личном приеме в ОМСУ муниципального образования	
7.2 Письменное обращение в ОМСУ муниципального образования на бумажном носителе	
7.3 Обращение в электронной форме через официальный сайт муниципального образования	

9. Насколько Вы удовлетворены в целом процессом рассмотрения обращения (запроса) в муниципальном образовании? 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 предложений, заявлений, жалоб, запросов? (Открытый вопрос)

1. Проблема (укажите)
2. Проблем не было

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

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

12. Ваше обращение, запрос были рассмотрены непосредственно в ОМСУ муниципального образования либо было переадресовано? (Один ответ)

1. Да, обращение рассматривалось непосредственно в ОМСУ муниципального образования.....
2. Обращение (запрос) было переадресовано

13. Вы получили уведомление о переадресации обращения (запроса)? (Один ответ)

1. Да
2. Нет

14. Был ли получен ответ на Ваше обращение, запрос? (Один ответ)

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

15. При отказе в рассмотрении обращения (запроса) Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для устранения причин для подобного отказа в будущем? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

16. Насколько Вы удовлетворены качеством ответа на обращение (запрос) в ОМСУ муниципального образования? 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

17. 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
16.1. Понятность и удобство подачи обращения (запроса)	
16.2. Срок рассмотрения обращения (запроса)	
16.3. Информирование о статусе обращения (запроса)	
16.4. Понятность и доступность ответа на обращение (запрос)	
16.5. Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса)	

18. Изменилось ли Ваше отношение к ОМСУ муниципального образования после обращения (запроса)? (Один ответ)

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

18. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым при необходимости обращаться, подавать запросы в данный ОМСУ муниципального образования? 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

19. Что необходимо изменить при рассмотрении предложений, заявлений, жалоб, запросов? Выскажите свои предложения. (Открытый вопрос)

Форма № 4. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе местного самоуправления муниципального образования

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном органе местного самоуправления (далее – ОМСУ) муниципального образования? (Один ответ)

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

2. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по следующим вопросам? (Один ответ по каждой строке)?

	Постоянно, каждый рабочий день	Несколько раз в неделю	Несколько раз в месяц	Несколько раз в год	Не занимаюсь этим
2.1. Предоставление муниципальных услуг					
2.2. Предоставление мер поддержки					
2.3. Подготовка ответов на обращения,					

запросы, предложения					
2.4. Консультирование по вопросам взаимодействия с ОМСУ муниципального образования					

3. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках своей профессиональной деятельности в своем ОМСУ муниципального образования? (Ответ по каждой строке относительно каждого вида деятельности, которым занимаетесь) (ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС)

	Проблемы (укажите)	Не занимаюсь этим
3.1. Предоставление муниципальных услуг		
3.2. Предоставление мер поддержки		
3.3. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения		
3.4. Консультирование по вопросам взаимодействия с ОМСУ муниципального образования		

4. Насколько Вы удовлетворены материальным оснащением своей деятельности? (Один ответ по каждой строке)?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
4.1. Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.)					
4.2. Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)					

5. Насколько Вы удовлетворены регламентацией своей профессиональной деятельности? (Один ответ по каждой строке)?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
5.1. Понятность инструкций и методических материалов					
5.2. Удобство использования инструкций и методических материалов					
5.3. Актуальность инструкций и методических материалов					

6. Насколько Вы удовлетворены информационно-технологическим сопровождением своей профессиональной деятельности? (Один ответ по каждой строке)?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
6.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)					
6.2. Программное обеспечение					
6.3. Обслуживание технических средств					
6.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений					
6.5. Правовые информационные системы					

6.6. Автоматизация отчетов					
6.7. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)					
6.8. Доступ к данным иных государственных органов и организаций					

7. Что Вас не устраивает в информационно-технологическом сопровождении Вашей профессиональной деятельности? (Открытый вопрос) На вопрос отвечают, респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» и «Полностью не удовлетворен» в вопросе № 6

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
7.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)		
7.2. Программное обеспечение		
7.3. Обслуживание технических средств		
7.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений		
7.5. Правовые информационные системы		
7.6. Автоматизация отчетов		
7.7. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)		
7.8. Доступ к данным иных государственных органов и организаций		

8. Что необходимо изменить в информационно-технологическом сопровождении Вашей профессиональной деятельности? (Открытый вопрос)

9. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с другими ОМСУ муниципального образования? (Один ответ по каждой строке)?

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не взаимодействую с другими муниципальными образованиями
9.1. Качество предоставляемой информации				
9.2. Соблюдение сроков предоставления информации				
9.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)				
9.4. Регламентация взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)				
9.5. Коммуникация с сотрудниками других ОМСУ муниципального образования в процессе обмена информацией				

10. Как часто Вы взаимодействуете с кадровым подразделением в Вашем ОМСУ муниципального образования? (Один ответ по каждой строке)?

1. Постоянно, каждый рабочий день
2. Несколько раз в неделю
3. Несколько раз в месяц
4. Несколько раз в год
5. Затрудняюсь ответить

11. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа с кадрами в Вашем ОМСУ муниципального образования? (Один ответ)

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

12. Насколько Вы удовлетворены работой кадрового подразделения при выполнении следующих функций? (Один ответ по каждой строке)?

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
12.1. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)			
12.2. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)			
12.3. Аттестация сотрудников			
12.4. Разрешение трудовых конфликтов			
12.5. Разработка должностных инструкций			
12.6. Учет рабочего времени (ведение табеля учета рабочего времени)			
12.7. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)			
12.8. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)			
12.9. Организация хранения документов			
12.10. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации			

13. Что Вас не устраивает в работе кадрового подразделения при выполнении следующих функций? (Открытый вопрос) На вопрос отвечают, респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» в вопросе № 12

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
13.1. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)		
13.2. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)		
13.3. Аттестация сотрудников		
13.4. Разрешение трудовых конфликтов		
13.5. Разработка должностных инструкций		
13.6. Учет рабочего времени (ведение табеля учета рабочего времени)		
13.7. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)		
13.8. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)		
13.9. Организация хранения документов		
13.10. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации		

14. Насколько, с Вашей точки зрения, оптимально организованы следующие этапы организации кадровой работы в ОМСУ муниципального образования? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы совсем не оптимально, оценка 5 означает, что Вы максимально оптимально. (Один ответ по строке)

Этапы процесса организации кадровой работы	Оценка от 1 до 5
14.1 Поступление на муниципальную службу (прием на работу)	
14.2 Испытание при поступлении на муниципальную службу (приеме на работу)	
14.3 Предоставление отпуска	
14.4 Направление в служебную командировку	
14.5 Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности	
14.6 Изменений определенных сторонами условий трудового договора	
14.7 Предотвращение и урегулирование конфликта интересов	
14.8 Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера	
14.9 Представление сведений о размещении информации в сети Интернет	
14.10 Применение мер поощрения	
14.11 Привлечение к дисциплинарной ответственности	
14.12 Предоставление социальных гарантий	
14.13 Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей	
14.14 Выполнение служебных (трудовых) обязанностей	
14.15 Прекращение трудового договора	
14.16 Индивидуальный трудовой спор	

15. Какие проблемы возникают на следующих этапах организации кадровой работы в ОМСУ муниципального образования? (Ответы по каждой строке) (Открытый вопрос) Задается только тем респондентам, которые поставили оценки «1», «2» и «3».

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
15.1 Поступление на муниципальную службу (прием на работу)		
15.2 Испытание при поступлении на муниципальную службу (приеме на работу)		
15.3 Предоставление отпуска		
15.4 Направление в служебную командировку		
15.5 Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности		
15.6 Изменение определенных сторонами условий трудового договора		
15.7 Предотвращение и урегулирование конфликта интересов		
15.8 Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера		
15.9 Представление сведений о размещении информации в сети Интернет		
15.10 Применение мер поощрения		
15.11 Привлечение к дисциплинарной ответственности		
15.12 Предоставление социальных гарантий		
15.13 Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей		
15.14 Выполнение служебных (трудовых) обязанностей		
15.15 Прекращение трудового договора		
15.16 Индивидуальный трудовой спор		

16. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием со специалистами кадрового подразделения? (Один ответ)

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

17. Насколько Вы удовлетворены взаимоотношениями между коллегами в коллективе? (Один ответ)

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
17.1. В органе местного самоуправления, в котором Вы замещаете должность			
17.2. В иных отраслевых (функциональных) органах мэрии города Магадана			

18. Насколько Вы удовлетворены возможностями профессионального развития (тренинги, семинары, обучающие курсы, повышение квалификации и т.п.)? (Один ответ)

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

19. Насколько Вы удовлетворены возможностями должностного роста? (Один ответ)

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

20. Как часто в Вашем ОМСУ муниципального образования проводится обучение сотрудников? (один ответ по каждой строке)?

	1 раз в квартал	1 раз в полугодие	1 раз в год	Обучение не проводится	Затрудняюсь ответить
20.1. Обучение по процессу профессиональной деятельности					
20.2. Обучение навыкам эффективной коммуникации с клиентами/коллегами					

21. Насколько Вы удовлетворены своим трудом? (Один ответ по каждой строке)

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
21.1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)			
21.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)			
21.3. Результатом			
21.4. Престижностью			
21.5. Общественным одобрением			

22. 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

23. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым работать в данном ОМСУ муниципального образования? Дайте оценку, пожалуйста, 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

24. Какие характеристики идеальной системы взаимодействия государства и человека вы бы выделили? (любое число ответов)

1. Комфортность
2. Незаметность
3. Четкость, упорядоченность
4. Открытость, прозрачность
5. Забота
6. Невмешательство
7. Внимательность
8. Предсказуемость, соблюдение правил игры
9. Затрудняюсь ответить

25. Сколько лет Вы работаете в Вашем муниципальном образовании?

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

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!