



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО –
ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД ЗЕЛЕНОГОРСК
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

05.06.2026

г. Зеленогорск

№ 121-п

Об утверждении Порядка
регулярного сбора и анализа обратной
связи в Администрации ЗАТО
г. Зеленогорск

В целях мониторинга достижения целей региональной программы цифровой трансформации Красноярского края, обеспечивающей вклад в достижение национальной цели «Цифровая трансформация государственного и муниципального управления, экономики и социальной сферы», определенной Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2024 № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года», и организации работы по внедрению системы оценки гражданами качества работы государственных органов Красноярского края, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций с использованием платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», руководствуясь Уставом города Зеленогорска Красноярского края,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи в Администрации ЗАТО г. Зеленогорск согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вступает в силу в день, следующий за днем его размещения в сетевом издании «Официальный интернет-портал правовой информации города Зеленогорска» (zgrsk.ru).

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы ЗАТО г. Зеленогорск по общественно-политической работе.

Глава ЗАТО г. Зеленогорск



В.В. Терентьев

Приложение
к постановлению Администрации
ЗАТО г. Зеленогорск
от 05.06.2026 № 121-н

Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи в Администрации ЗАТО г. Зеленогорск

1. Общие положения

1.1. Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи в Администрации ЗАТО г. Зеленогорск (далее - Порядок) разработан в целях мониторинга достижения целей региональной программы цифровой трансформации Красноярского края, обеспечивающей вклад в достижение национальной цели «Цифровая трансформация государственного и муниципального управления, экономики и социальной сферы», определенной Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2024 № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года», и организации работы по внедрению системы оценки гражданами качества работы государственных органов Красноярского края, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций с использованием платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – платформа обратной связи единого портала).

1.2. В Порядке используются следующие термины:

государственная функция - деятельность, обеспечивающая исполнение полномочий государственных органов Красноярского края, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Красноярского края;

государственная услуга – деятельность, связанная с реализацией государственных услуг в значении, установленном Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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» либо иных работ и услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями;

функция – деятельность по реализации установленных полномочий государственных органов Красноярского края, муниципальных органов власти и подведомственных им организаций, осуществляемая без запроса гражданина;

опрос – метод сбора информации с целью обеспечения коммуникации;
сервис – услуга, функция или их часть, реализуемые в электронном виде с применением информационных систем;

обращения – предложение, заявление, жалоба, направленные в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в форме электронного документа;

сообщения – информация о необходимости решения актуальных для физических или юридических лиц проблем, направленная в форме электронного документа, для рассмотрения и направления ответов по которым федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации установлены ускоренные сроки рассмотрения, не превышающие 10 календарных дней, если иное не предусмотрено решением Правительства Российской Федерации, при условии выбора физическим или юридическим лицом способа подачи сообщения в порядке, не предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Основными задачами сбора и анализа обратной связи от граждан являются:

- обеспечение эффективной системы оценки, представляющей достоверные данные об уровне удовлетворенности граждан качеством и условиями осуществления муниципальных функций, оказания муниципальных услуг, осуществления функций и использования сервисов посредством платформы обратной связи единого портала;

- определение механизмов повышения уровня удовлетворенности, в том числе с учетом наиболее значимых и часто встречающихся жизненных ситуаций;

- выявление проблем граждан, разработка мер по их устранению, а также мер по повышению удовлетворенности граждан;

- оперативное реагирование на проблемы граждан.

2. Система сбора и анализа обратной связи

2.1. Система сбора и анализа обратной связи (далее – система обратной связи) направлена на оценку качества взаимодействия граждан с Администрацией ЗАТО г. Зеленогорск через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от граждан.

2.2. Система обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений, сообщений, оценок, мнений, направленных в электронной форме посредством платформы обратной связи единого портала.

2.3. Система обратной связи внедряется в отношении Администрации ЗАТО г. Зеленогорск, ее структурных подразделений и подведомственных ей учреждений.

2.4. Администрация ЗАТО г. Зеленогорск обеспечивает организацию работы системы обратной связи, осуществляет анализ собранной информации,

а также контроль за реализацией решений, принятых по результатам проведенного анализа.

2.5. Структурные подразделения Администрации ЗАТО г. Зеленогорск и подведомственные Администрации ЗАТО г. Зеленогорск учреждения обеспечивают:

- участие в сборе и анализе обратной связи;
- своевременную обработку обращений и сообщений на платформе обратной связи единого портала, а также повышение качества, полноты и обоснованности ответов;

- принятие мер в целях повышения уровня удовлетворенности граждан решением проблем, изложенных в обращениях и сообщениях, поступивших через платформу обратной связи единого портала, а также качеством работы учреждения.

2.6. Сбор и анализ информации осуществляется на регулярной основе. В отдельных случаях при выявлении значительного числа негативной обратной связи, высокого уровня неудовлетворенности производится дополнительный сбор обратной связи от граждан.

2.7. Анализ обращений, сообщений и оценок граждан проводится по объективным метрикам:

- количество поступивших обращений и сообщений;
- основные причины обращений и сообщений;
- время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения и сообщения до момента ответа заявителю);
- уровень удовлетворенности граждан решением проблем, изложенных в обращениях и сообщениях, поступивших через платформу обратной связи единого портала.

2.8. В целях получения оперативной информации об уровне удовлетворенности граждан качеством и условиями осуществления муниципальных функций, оказания муниципальных услуг, осуществления функций и использования сервисов проводятся опросы оценки уровня удовлетворенности граждан посредством платформы обратной связи единого портала. Анкета включает в себя вопросы, отражающие удовлетворенность граждан качеством работы Администрации ЗАТО г. Зеленогорск, ее структурных подразделений и подведомственных ей учреждений по 5-балльной шкале.

Администрация ЗАТО г. Зеленогорск организует и проводит по мере необходимости, но не реже 1 раза в год, опросы, в том числе в целях сбора и анализа обратной связи по подведомственным учреждениям.

2.9. По результатам направления оценок и мнений гражданами осуществляется анализ эффективности работы по следующими параметрам:

- время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения и сообщения до момента ответа заявителю);

- уровень удовлетворенности граждан решением проблем, изложенных в обращениях и сообщениях, поступивших через платформу обратной связи единого портала;

- уровень удовлетворенности граждан качеством работы Администрации ЗАТО г. Зеленогорск, ее структурных подразделений и подведомственных ей учреждений.

2.10. Результаты анализа собранной обратной связи подлежат обязательному рассмотрению в целях принятия управленческих решений. При выявлении проблемных вопросов в обязательном порядке принимаются меры по их устранению, включая оптимизацию процессов и перераспределение ответственности в целях повышения эффективности решения проблем граждан и повышения значений показателей уровня удовлетворенности граждан решением проблем, изложенных в обращениях и сообщениях, поступивших через платформу обратной связи единого портала, а также качеством работы Администрации ЗАТО г. Зеленогорск, ее структурных подразделений и подведомственных ей учреждений.