

УТВЕРЖДАЮ

председатель комитета, главный  
архитектор Костромской области  
Четверухина А.В.  
«25» сентября 2024 год

## ПОРЯДОК

сбора обратной связи от внешних клиентов в комитете архитектуры  
и градостроительства Костромской области

### Раздел 1. Общие положения

1. Порядок сбора обратной связи от внешних клиентов в комитете архитектуры и градостроительства Костромской области (далее – Порядок) разработан в целях улучшения качества предоставления государственных услуг, оказываемых комитетом архитектуры и градостроительства Костромской области (далее – Комитетом), и модернизации взаимодействия Комитета с заявителями, обратившихся за получением государственных услуг, и гражданами, обратившихся на консультационную линию Комитета с обращением и (или) запросом по вопросам, связанных с деятельностью Комитета, состава, содержания и качества размещаемой информации на официальном сайте Комитета, (далее – внешними клиентами) посредством всех имеющихся каналов связи.

2. Система сбора обратной связи является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия внешних клиентов с Комитетом через сбор и анализ полученной от них информации.

3. Основными задачами формирования в Комитете системы сбора обратной связи являются:

получение единой и сравнимой информации о качестве взаимодействия внешних клиентов с Комитетом и об их удовлетворенности этим взаимодействием в разных жизненных ситуациях;

выявление проблем и претензий внешних клиентов при взаимодействии с Комитетом, разработка мер, направленных на повышение удовлетворенности внешних клиентов;

реагирование на проблемы внешних клиентов;

повышение эффективности работы Комитета.

### Раздел 2. Система внешней обратной связи

4. Система внешней обратной связи используется для повышения уровня клиентоцентричности Комитета и предназначена для:

изучения удовлетворенности взаимодействием внешних клиентов с Комитетом, в том числе в части предоставления государственных услуг, получения информации по обращениям и (или) запросам, направленных

на консультационную линию Комитета, содержания и качества размещаемой информации на официальном сайте Комитета;

совершенствования процесса фиксации и исправления существующих (возникающих) проблем при реализации взаимодействия с внешними клиентами, корректировки подходов к организации деятельности Комитета.

5. Система обратной связи включает в себя прием (сбор), обработку и анализ обращений и мнений, поступивших в Комитет, формирование результатов обратной связи по результатам проведенного анализа.

Учитываются только те обращения и мнения, которые содержат положительную или отрицательную оценку внешнего клиента своего взаимодействия с Комитетом, в том числе в части предоставления государственных услуг, получения информации по обращениям и (или) запросам, направленных на консультационную линию Комитета, содержания и качества размещаемой информации на официальном сайте Комитета, или предложения по совершенствованию деятельности Комитета в части взаимодействия с внешними клиентами.

6. Прием (сбор) обращений и мнений осуществляется посредством: личного приема по адресу: г. Кострома, ул. Сенная, д.17, каб. 115; канала телефонной связи: +7 (4942) 35-68-82 почтовой связи по адресу: 156013, г. Кострома, ул. Сенная, д.17; электронной почты Комитета: [arhcom@kostroma.gov.ru](mailto:arhcom@kostroma.gov.ru); заполнения онлайн-форм на официальном сайте Комитета по адресу: [arhcom.kostroma.gov.ru](http://arhcom.kostroma.gov.ru).

7. Прием (сбор) обращений и мнений осуществляется посредством: заполнения бумажной формы опросного листа при личном приеме в Комитете или с помощью перехода по QR-коду, размещенному в месте ожидания;

почтовой связи по адресу: 156013, г. Кострома, ул. Сенная, д.17; заполнения онлайн-форм, размещенных на официальном сайте Комитета по адресу: [arhcom.kostroma.gov.ru](http://arhcom.kostroma.gov.ru).

8. Прием (сбор) обратной связи от внешних клиентов о предоставлении государственных услуг, оказываемых Комитетом, осуществляется на каждом этапе предоставления государственных услуг и по итогам их предоставления.

9. Оценка внешним клиентом качества предоставления государственных услуг осуществляется посредством направления уполномоченным специалистом Комитета предложения о заполнении формы оценки качества государственных услуг в письменном или электронном виде.

Онлайн-форма оценки внешним клиентом качества предоставления государственных услуг размещена на официальном сайте Комитета по адресу: [arhcom.kostroma.gov.ru](http://arhcom.kostroma.gov.ru) в разделе: «Главная / Отраслевая информация / Реестр государственных услуг».

10. Прием (сбор) обратной связи от внешних клиентов о качестве предоставления информации по обращениям и (или) запросам, направленных на консультационную линию Комитета, осуществляется вместе

с предоставлением внешнему клиенту ответов и (или) результатов по таким обращениям и (или) запросам.

11. Оценка внешним клиентом работы консультационной линии Комитета осуществляется посредством направления уполномоченным специалистом Комитета предложения о заполнении формы оценки работы консультационной линии в устном, письменном или электронном виде.

Онлайн-форма оценки внешним клиентом работы консультационной линии размещена на официальном сайте Комитета по адресу: [arhcom.kostroma.gov.ru](http://arhcom.kostroma.gov.ru) в разделе: «Главная / Контакты / Обращения граждан / Порядок и время приёма граждан».

12. Прием (сбор) обратной связи от внешних клиентов о составе, содержании и качестве размещаемой информации на официальном сайте Комитета, или предложений по совершенствованию деятельности Комитета осуществляется в рабочем порядке на регулярной основе.

13. Оценка внешним клиентом состава, содержания и качества размещаемой информации на официальном сайте Комитета, а также направление предложений по совершенствованию деятельности Комитета осуществляется посредством заполнения онлайн-формы, размещенной на официальном сайте Комитета по адресу: [arhcom.kostroma.gov.ru](http://arhcom.kostroma.gov.ru) в разделе: «Главная / Деятельность».

14. Фиксация оценки внешним клиентом качества предоставления государственных услуг, качества предоставления информации по обращениям и (или) запросам, направленных на консультационную линию Комитета, состава, содержания и качества размещаемой информации на официальном сайте Комитета, а также получение предложений по совершенствованию деятельности Комитета осуществляется не позднее 3 рабочих дней с момента получения обратной связи от внешнего клиента и регистрируется в Журнале сбора обратной связи от внешних клиентов согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

15. Необходимость внешнего клиента в получении уведомлений о поступлении в Комитет обратной связи от внешнего клиента и сроках рассмотрения результатов обратной связи:

уточняется сразу после заполнения бумажной формы опросного листа при личном приеме;

уточняется сразу после устного ответа на вопросы опросной формы при обращении внешнего клиента по каналам телефонной связи;

направляется сразу после отправления внешним клиентом результатов онлайн-форм, размещенных на официальном сайте Комитета, при непосредственном посещении официального сайта Комитета и (или) при обращении на адрес электронной почты.

16. Рассмотрение результатов обратной связи от внешних клиентов осуществляется в течение 3 рабочих дней.

Уведомление о результатах рассмотрения обратной связи направляется внешнему клиенту при соответствующем согласии от внешнего клиента

на получение уведомлений о результатах рассмотрения обратной связи по выбранному внешним клиентом каналу связи (приложение № 2).

### Раздел 3. Анализ обратной связи

17. В целях анализа обратной связи уполномоченными специалистами Комитета осуществляется мониторинг полученных обращений и мнений об уровне удовлетворенности внешних клиентов процессом взаимодействия с Комитетом, в том числе в части предоставления государственных услуг, получения информации по обращениям и (или) запросам, направленных на консультационную линию Комитета, состава, содержания и качества размещаемой информации на официальном сайте Комитета, или направления предложений по совершенствованию деятельности Комитета.

Сбор информации ведется регулярно, анализ проводится ежеквартально. На основании результатов анализа при необходимости готовятся инструктивные материалы и разъяснения, осуществляется реинжиниринг процессов предоставления Комитетом государственных услуг, взаимодействия Комитета с внешними клиентами в процессе выполнения Комитетом государственных функций.

18. Анализ обратной связи проводится в разрезе исполняемых Комитетом функций по следующим показателям:

- количество обращений и мнений об уровне удовлетворенности внешних клиентов процессом взаимодействия с Комитетом, поступивших по всем каналам связи, предусмотренным пунктом 6 настоящего Порядка;

- основные причины обращений и направления мнений;

- средняя общая оценка удовлетворенности взаимодействием с Комитетом;

- наиболее проблемные вопросы с отрицательной оценкой удовлетворенности;

- наиболее распространенные предложения по совершенствованию деятельности Комитета.

19. Результаты анализа и возможные меры по улучшению взаимодействия с внешними клиентами уполномоченными специалистами направляются заместителю председателя Комитета-начальнику отдела архитектуры, градостроительства и контроля за соблюдением органами местного самоуправления законодательства о градостроительной деятельности Комитета для принятия решений о:

- реинжиниринге и оптимизации процесса оказания государственных услуг;

- модернизации порядка взаимодействия Комитета с внешними клиентами;

- улучшении и систематизации информации, размещаемой на официальном сайте Комитета, в том числе актуализации онлайн-форм обратной связи.

#### Раздел 4. Порядок и периодичность реинжиниринга и оптимизации процесса оказания государственных услуг, модернизации порядка взаимодействия Комитета с внешними клиентами, улучшения и систематизации информации, размещаемой на официальном сайте

20. Порядок и периодичность реинжиниринга и оптимизации процесса оказания государственных услуг, модернизации порядка взаимодействия Комитета с внешними клиентами, улучшения и систематизации информации, размещаемой на официальном сайте Комитета определяются по результатам анализа обратной связи в соответствии с пунктами 17-19 настоящего Порядка в зависимости от объема выполнения необходимых работ в целях реинжиниринга и оптимизации процесса оказания государственных услуг, модернизации порядка взаимодействия Комитета с внешними клиентами, улучшения и систематизации информации, размещаемой на официальном сайте Комитета.

21. Меры, направленные на улучшение качества взаимодействия Комитета с внешним клиентом, фиксируются в Журнале сбора обратной связи от внешних клиентов согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

#### Раздел 5. Заключительные положения

22. Настоящий Порядок вступает в силу с даты его утверждения.

23. Формы опросных листов по оценке качества предоставления государственных услуг, оценке работы консультационной линии Комитета, оценке состава, содержания и качества размещаемой информации на официальном сайте Комитета, и направления предложений по совершенствованию деятельности Комитета, размещаются на официальном сайте Комитета в виде онлайн-форм.

Актуализация и дополнение форм опросных листов производятся путем обновления онлайн-форм на официальном сайте Комитета по адресу: [arhcom.kostroma.gov.ru](http://arhcom.kostroma.gov.ru) в разделах:

для онлайн-формы оценки внешним клиентом качества предоставления государственных услуг: «Главная / Отраслевая информация / Реестр государственных услуг»;

для онлайн-формы оценки внешним клиентом работы консультационной линии: «Главная / Контакты / Обращения граждан / Порядок и время приёма граждан»;

для онлайн-формы оценки внешним клиентом состава, содержания и качества размещаемой информации на официальном сайте Комитета, и направления предложений по совершенствованию деятельности Комитета: «Главная / Деятельность».

24. Порядок подлежит размещению на информационных стендах и на официальном сайте Комитета.



Приложение № 2  
к Порядку сбора обратной связи  
от внешних клиентов в комитете  
архитектуры и градостроительства  
Костромской области  
от 25 сентября 2024 года

ФОРМА

*почтовый адрес/адрес электронной почты:*

*Ф.И.О. внешнего клиента:* \_\_\_\_\_

**УВЕДОМЛЕНИЕ**  
о результатах рассмотрения обратной связи

*Уважаемый / уважаемая имя отчество внешнего клиента!*

Ранее Вы оценили качество предоставления государственных услуг, оказываемых комитетом архитектуры и градостроительства Костромской области / качество работы консультационной линии комитета архитектуры и градостроительства Костромской области / состав, содержание и качество размещаемой информации на официальном сайте комитета архитектуры и градостроительства Костромской области по адресу: [arhcom.kostroma.gov.ru](http://arhcom.kostroma.gov.ru).

Сообщаем, что комитетом рассмотрены Ваши предложения и замечания.

По результатам рассмотрения приняты следующие меры:

1. *Указывается перечень мер, направленных на улучшение взаимодействия внешнего клиента с комитетом архитектуры и градостроительства Костромской области;*

2. ...

Сообщаем, что предложения и замечания о кратко указываются предложения и замечания внешнего клиента, которые по объективным причинам не могут быть приняты по следующим причинам:

1. *Указываются причины невозможности учета предложений и замечаний внешнего клиента и принятия мер по их решению и (или) устранению;*

2. ...

Благодарим Вас за оказанную помощь и участие в улучшении работы комитета архитектуры и градостроительства Костромской области!

*дата, должность, Ф.И.О. сотрудника*

\_\_\_\_\_