



**ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЖИЛИЩНАЯ ИНСПЕКЦИЯ
КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

13.09.2023

№ 03

г. Киров

**Об утверждении Порядка формирования обратной связи
от внешних клиентов по предоставлению
государственной услуги**

В целях достижения показателей клиентоцентричности при оказании государственной услуги – лицензирование предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами:

1. Утвердить Порядок формирования обратной связи от внешних клиентов по предоставлению государственной услуги - лицензирование предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами согласно приложению.

2. Разместить настоящее распоряжение на официальном сайте государственной жилищной инспекции Кировской области.

Начальник
государственной жилищной
инспекции Кировской области

А.А. Дудникова

Приложение

УТВЕРЖДЕН

распоряжением

государственной жилищной

инспекции Кировской области

от 13.09.2023 № 03

ПОРЯДОК
формирования обратной связи от внешних клиентов
по предоставлению государственной услуги - лицензирование
предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными
домами

1. Настоящий порядок разработан с целью организации системы внешней обратной связи по вопросам предоставления государственной жилищной инспекцией Кировской области (далее – инспекция) государственной услуги – лицензирование предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами (далее – государственная услуга).

2. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов (индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, взаимодействующих самостоятельно или через уполномоченного представителя с инспекцией к действующим механизмам предоставления государственной услуги.

3. Целями организации системы внешней обратной связи являются:

выявление степени удовлетворенности внешних клиентов качеством предоставляемой государственной услуги;

разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемой государственной услуги;

определение степени соответствия качества фактически предоставляемой государственной услуги установленным стандартам качества государственных услуг;

повышение уровня доверия населения.

4. Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений и мнений внешних клиентов, направленных в инспекцию, в устной или письменной форме посредством:

направления обращения по почтовому адресу (610020, Кировская область, г. Киров, ул. Дерендяева, д. 23);

направления обращения по адресу электронной почты gjikirov@mail.ru;

обращения в инспекцию на личном приеме;

обращения через раздел «Интернет-приемная» официального сайта Правительства Кировской области (<https://kirovreg.ru>);

обращения через раздел «Обратная связь» официального сайта инспекции (<https://gji.kirovreg.ru>);

направления обращения через единое окно цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – портал «Госуслуги»);

направления обращения через сообщение в официальной группе «ВКонтакте» (<https://vk.com/gjikirov>).

участия в опросах через портал «Госуслуги» с размещением ссылки на открытые опросы на официальном сайте инспекции;

участия в опросах, размещенных в социальных сетях;

участия внешних клиентов в специальных мероприятиях, предназначенных для сбора мнений по вопросам предоставления государственных услуг.

Для сбора обратной связи дополнительно могут использоваться иные информационные ресурсы.

5. В целях анализа обращений внешних клиентов осуществляется ежеквартальный мониторинг обращений. Сбор информации ведется постоянно, анализ проводится ежеквартально. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. На основе ежеквартального анализа обращений и жалоб готовятся новые инструктивные материалы и разъяснения для пользователей.

Анализ проводится по объективным метрикам:

количество обращений и жалоб, поступивших по всем обозначенным средствам связи с указанием доли в процентном соотношении по различным каналам;

основные причины обращений (общее количество обращений за квартал);

количество обращений по группам (в соответствии с разработанным классификатором);

время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, жалобы до момента ответа пользователю);

доля удовлетворенных жалоб (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб);

количество неудовлетворенных жалоб (количество жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб).

6. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом получения государственной услуги могут проводиться следующие опросы:

оценка уровня удовлетворенности предоставляемой услугой или оказываемой мерой поддержки непосредственно после ее получения: ссылка на проведение опроса размещается одновременно с электронным ответом о предоставлении услуги, меры поддержки либо направляется на электронную почту пользователя;

общая оценка деятельности ведомства: ссылка на проведение опроса размещается на сайте инспекции;

онлайн- или офлайн-опрос пользователей (клиентов) по углубленной схеме сбора информации: в случае выявления значительного числа проблем и высокого уровня неудовлетворенности.

7. Опросы внешних клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности. При отсутствии обеспечения данного параметра невозможно получение репрезентативной и достоверной информации.

8. При подготовке анкет для опросов могут использоваться типовые анкеты (Приложение № 1).

Приложение № 1

ПРИМЕРНАЯ АНКЕТА ПОЛУЧАТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
Лицензирование предпринимательской деятельности по управлению
многоквартирными домами
(для ИП и юридических лиц)

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

Название услуги:

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены государственными услугами и сервисами государства в целом? *(Один ответ)*

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

2. Насколько Вы удовлетворены предоставленной государственной услугой? 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

3. Оцените процесс получения услуги: насколько было легко или сложно получить услугу? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что получить услугу было очень тяжело, оценка 5 означает, что получить услугу было очень легко. *(Один ответ)*

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

4. Насколько Вы удовлетворены следующими показателями получения государственной 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 каждой услуги)*

Оценка услуги	Оценка от 1 до 5				
	1	2	3	4	5
Понятность и удобство подачи заявления в электронном виде	1	2	3	4	5
Возможность записи на прием в ведомство	1	2	3	4	5
Информирование о статусе услуги	1	2	3	4	5
Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	1	2	3	4	5
Оперативность получения результата	1	2	3	4	5
Возможность получения результата в электронном виде	1	2	3	4	5

5. Оцените готовность рекомендовать друзьям и знакомым получение государственной услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы точно не будете рекомендовать, оценка 5 означает, что Вы точно будете рекомендовать. *(Один ответ)*

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

5. 1 балл

6. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в предоставлении государственной услуги? (Открытый вопрос)

7. Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации об услуге?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

8. Насколько комфортным для Вас было получение услуги в организации?

1. Комфортным
2. Скорее комфортным
3. Скорее некомфортным
4. Некомфортным
5. Затрудняюсь ответить

9. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями, и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

10. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

(Далее только для физических лиц)

11. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

12. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (Один ответ)

1. 14-17 лет
2. 18-24 года
3. 25-35 лет
3. 36-54 года
4. 55 лет и старше

13. Укажите, пожалуйста, Ваш образование (Один ответ)

1. Высшее
2. Незаконченное высшее
3. Среднее специальное
4. Среднее общее образование
5. Неполное среднее образование и ниже

14. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения? (Один ответ)

1. Не хватает денег даже на еду
2. Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать ЖКУ затруднительно
3. Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования

4. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры
5. Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим
6. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

15. Ваше основное занятие, которое является основным источником Ваших доходов? Социальное положение (Один ответ)

1.	Руководитель	7.	Фермер (с/х работник)
2.	Государственный и муниципальный служащий	8.	Самозанятое население
3.	Рабочий	9.	Учащийся, студент – <i>Переход к в. 17</i>
4.	Специалист, офисный работник	10.	Неработающий пенсионер – <i>Переход к в. 17</i>
5.	Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов	11.	Домохозяйка – <i>Переход к в. 17</i>
6.	Предприниматель	12.	Безработный – <i>Переход к в. 17</i>
		13.	Другое (записать)

16. В какой сфере Вы работаете? (Один ответ)

1.	Сельское, лесное хозяйство, охота, рыболовство и рыбоводство	11.	Связь, СМИ и IT
2.	Добывающая промышленность	12.	Страхование и финансы
3.	Обрабатывающая промышленность	13.	Образование, наука
4.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	14.	Здравоохранение, фармацевтика
5.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15.	Культура, организация досуга и развлечений
6.	Строительство	16.	Спорт
7.	Торговля	17.	Туризм
8.	Услуги и общественное питание	18.	Социальные услуги и обеспечение
9.	Транспортировка и хранение (логистика и складское хозяйство)	19.	Другое (записать)
10.	Молодежная политики	20.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

17. В каком регионе Вы проживаете? (Список субъектов прилагается)