



Государство
для людей

Оценка удовлетворенности клиентов предоставлением муниципальных услуг: методы, инструменты и опыт Ленинградской области

Комитет экономического развития и
инвестиционной деятельности Ленинградской
области

24.11.2025

Цель и контекст

Цель:

Реализация Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2024 г. № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года»

Ключевая задача:

Повышение уровня удовлетворенности качеством предоставления муниципальных и государственных услуг

Инструменты:

Реализация федерального проекта «Государство для людей» и регионального проекта по внедрению единой цифровой платформы «Цифровое государственное управление», а также проекта МФЦ «Ваш контроль»

«Повышение уровня удовлетворённости граждан — это не просто статистический показатель, это индикатор нашей эффективности и клиентоориентированности»

Система оценки: как мы собираем обратную связь

Федеральный проект «Государство для людей»

Инструмент:

сбор анкет обратной связи в рамках оценки клиентоцентричности

Задача:

комплексный анализ качества предоставляемых услуг на соответствие федеральным стандартам

Региональный проект «Цифровое государственное управление»

Инструмент:

подсчёт доли государственных услуг и сервисов оказанных в электронном виде с использованием ЕПГУ/РПГУ со средней оценкой удовлетворенности качеством работы выше 4,5

Задача:

Быстрый и эффективный подсчёт уровня удовлетворённости качеством оказания электронных слуг с анализом оценок поставленных в личном кабинете после получения услуги

Проект МФЦ «Ваш контроль»

Инструмент:

оценка качества услуг при оказании услуги в МФЦ

Задача:

оценка сервиса в точке указания услуг; оценка качества работы конкретных МФЦ и сотрудников

Динамика и факторы уровня удовлетворённости качеством услуг

Основные факторы удовлетворённости качеством услуг:

- Предоставление услуги в срок
- Понятная и удобная для заявителя форма подачи заявления
- Корректно работающие информационные системы
- Клиентоцентричный подход при предоставлении услуги

Целевое значение по проекту «Цифровое государственное управление» на 2025 год – 53%, на 2026 год – 57%.

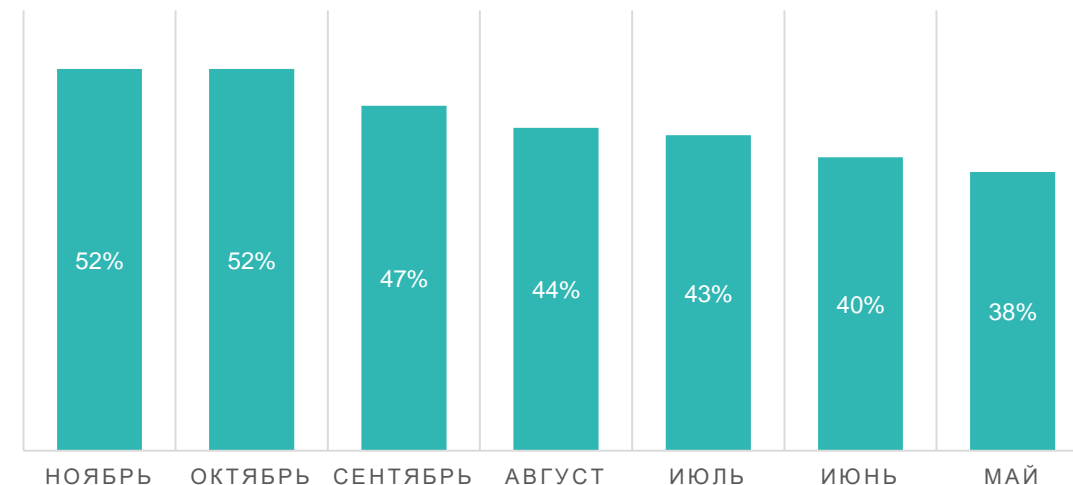
Ключевой тренд:

Значительный рост с лета 2025 года (с ~40% до 52%).

*Статистические данные сформированы на основании отчета, предоставляемого субъекту посредством ФГИС «Федеральный ситуационный центр электронного правительства».

Доля услуг Ленинградской области с удовлетворенностью выше 4,5 балл*

■ Динамика с 01.05.2025 по 01.11.2025



Проведение оценки качества предоставления муниципальной услуги при отсутствии личного контакта с заявителем

Проблема:

Отмена личного приема → как собирать обратную связь?

Решение:

Использование альтернативных форм коммуникации

- Телефонная связь
- Электронная почта
- Сопроводительные письма с призывом оставить отзыв на ЕПГУ/РПГУ

Таким образом, при отсутствии личной встречи существуют другие формы коммуникации, позволяющие оценить удовлетворённость заявителя процессом предоставления услуги.



Проведение анкетирования в рамках проекта «Государство для людей»

Цели анкетирования:

- выявление проблем, претензий («болей») при взаимодействии с клиентами, разработка мер по их устранению и направленных на повышение удовлетворенности клиентов
- выявление направлений развития отдельных аспектов деятельности органа власти, а также удачных решений в деятельности органа власти с целью тиражирования лучших практик на другие аспекты деятельности
- повышение эффективности процессов органа власти
- оперативное реагирование на проблемы клиентов



Проект МФЦ «Ваш контроль»

В системе «Ваш контроль» оцениваются следующие показатели:

- Время предоставления государственной услуги
- Время ожидания в очереди при получении государственной услуги
- Вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственной услуги
- Комфортность условий в помещении, в котором предоставлена государственная услуга
- Доступность информации о порядке предоставления государственной услуги.

Способы оценки качества услуг в рамках проекта «Ваш контроль»:

- sms сообщения: в указанном случае заявителю поступит сообщение с номера 0919
- АИС МФЦ
- ссылки на оценку в уведомлении о готовности документов в VK
- ссылки на оценку в уведомлении о готовности документов в МАХ
- Оценка выбранной услуги на сайте «Ваш контроль»

«Ваш контроль» аккумулирует отзывы и ежеквартально формирует сводные оценки по всем структурным подразделениям ГБУ ЛО «МФЦ». На основе отзывов граждан производится оценка уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг, а также формируются решения по повышению качества предоставления услуг.

Факторы, влияющие на уровень удовлетворенности

- Предоставление услуги в срок;
- Понятная и удобная для заявителя форма подачи заявления;
- Корректно работающие информационные системы;
- Клиентоцентричный подход при предоставлении услуги (Пояснение причин отказа, консультирование и тд.);



Методы работы Комитета экономического развития и инвестиционной деятельности Ленинградской области по повышению удовлетворённости качеством предоставляемых услуг

Мониторинг и методологическая поддержка:

- Ежемесячный анализ отчетов из ФГИС «Федеральный ситуационный центр»
- Выявление услуг с низким рейтингом или отсутствующих в отчете
- Методологическое сопровождение органов власти

Реинжиниринг и оптимизация услуг:

- Совместная работа со специалистами ОИВ и ОМСУ
- Выявление и устранение проблем в процессах, влияющих на удовлетворенность

оценок



Повышение квалификации кадров как ключевой фактор повышения уровня удовлетворённости

Курс Минцифры РФ:

«Администрирование и методология ФГИС ПГС» для специалистов ведомств по работе с ФГИС ПГС.

Цель курса:

Формирование практических умений и навыков для создания и настройки процессов предоставления услуг в электронном виде

Планируемый результат:

- Глубокое понимание процесса предоставления услуг в электронном виде
- Улучшение коммуникации с органами власти
- Оперативное решение технических проблем

Потенциал для кратного роста уровня удовлетворённости качеством предоставляемых услуг

Информация о курсе представлена в статье на [ЕСКС](#)



Видео о курсе в социальной сети ВКонтakte





Государство
для людей

**Спасибо
за внимание!**