



КАРАР

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

20 08 2025 й. № 2148

20 08 2025 г.

Об утверждении Порядка регулярного сбора и анализа обратной связи от внутренних и внешних клиентов в администрации городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года», распоряжением Главы Республики Башкортостан от 29.09.2023 № РГ-288 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Республике Башкортостан», постановлением администрации городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан от 21.07.2025 № 1920 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в администрации городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан», п о с т а н о в л я ю

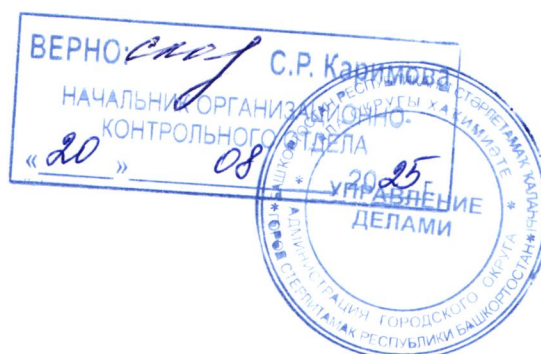
1. Утвердить Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внутренних и внешних клиентов в администрации городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление подлежит официальному обнародованию в здании администрации городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан и размещению на официальном сайте администрации городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан в сети интернет в течение 7 дней после дня его подписания.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации по экономике и промышленности.

Глава администрации

Э.В. Шаймарданов





Приложение

от «20» 08 2025 г. № 2148

ПОРЯДОК
регулярного сбора и анализа обратной связи
от внутренних и внешних клиентов в администрации городского
округа город Стерлитамак Республики Башкортостан

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий порядок разработан в соответствии с пунктом 1.2 Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в администрации городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан, утвержденного постановлением администрации городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан от 21.07.2025 № 1920 (далее – Администрация) с целью организации получения обратной связи от граждан, представителей юридических лиц (внешние клиенты), сотрудников Администрации (внутренние клиенты) об уровне удовлетворенности процессом предоставления муниципальных услуг, осуществления функций, а также использования сервисов.

1.2. В настоящем порядке используются следующие термины:

Клиент (внутренний клиент и внешний клиент) – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Администрацией с целью удовлетворения своих потребностей.

Внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с Администрацией, подведомственными ей организациями, с целью удовлетворения своих потребностей.

Внутренний клиент (сотрудник) – муниципальный служащий Администрации работник подведомственной Администрации организации.

Муниципальная услуга – деятельность, связанная с реализацией муниципальных услуг в значении Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо иных работ и услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями.

Функция – деятельность, обеспечивающая исполнение полномочий Администрации, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Башкортостан.

Процесс – повторяемая совокупность логически взаимосвязанных действий и процедур, направленных на оказание услуг или осуществление функций.

Рейнжиниринг – деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование или перепроектирование услуг (функций,

2

сервисов) в целях оптимизации деятельности Администрации, подведомственных ей организаций, для обеспечения соответствия осуществляемых функций (оказываемых услуг, предоставляемых сервисов) требованиям стандартов клиентоцентричности.

Репрезентативное исследование – исследование, проводимое среди респондентов, представляющих все подгруппы клиентов, важные для исследования;

Сервис – цифровой информационный ресурс, используемый при предоставлении услуги, осуществлении функций.

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 клиентами, с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации.

Система внешней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение клиентов (пользователей) к предоставлению муниципальных услуг, функций и взаимодействию с Администрацией, подведомственными ей организациями, в том числе с использованием цифровых сервисов.

Система внутренней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение сотрудников к взаимодействию внутри Администрации в процессе профессиональной деятельности.

«Боль» клиента – проблемы, которые клиент испытал при взаимодействии с Администрацией и (или) подведомственными ей организациями, а также потребности клиента, которые Администрация и (или) подведомственные ей организации может (могут) решить, изменив некоторые процессы своей деятельности.

Точки взаимодействия – официальные сайты (порталы), социальные сети, мессенджеры, места приема в Администрации, подведомственных ей организациях.

Офлайн точки – физическое пространство, где клиенты могут взаимодействовать с Администрацией, подведомственными ей организациями.

Цифровые точки – точки, в которых клиенты могут взаимодействовать с Администрацией, подведомственными ей организациями на цифровой платформе посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

1.3. Основными задачами сбора и анализа обратной связи от клиентов являются: получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с Администрацией, подведомственными ей организациями;

определение уровня удовлетворенности клиентов процессом взаимодействия с Администрацией, подведомственными ей организациями при получении услуг, осуществлении функций, использовании сервисов, рассмотрении обращений и других взаимодействиях;

анализ качества предоставления муниципальных услуг, функций, ответов Администрации, подведомственных ей организаций на обращения, доступа к информации о деятельности Администрации, подведомственных ей организаций;

выявление проблем, «болей» клиента при их взаимодействии с Администрацией, подведомственными ей организациями, разработка мер по их устранению, повышению удовлетворенности клиентов;

определение необходимости проектирования и реинжиниринга процессов при предоставлении услуг, осуществлении функций, сервисов, ответов Администрации, подведомственных ей организаций на обращения, доступа к информации о деятельности Администрации, подведомственных ей организаций;

выявление направлений развития отдельных аспектов деятельности Администрации, а также удачных решений в деятельности Администрации, подведомственных ей организаций с целью тиражирования лучших практик на другие аспекты деятельности;

оперативное реагирование на «боли» клиентов.

1.4. Принципы сбора обратной связи от клиентов:

сбор обратной связи от клиентов должен осуществляться во всех точках взаимодействия с клиентом (цифровых точках и офлайн точках);

сбор обратной связи от клиентов должен охватывать все виды взаимодействия Администрации с клиентом;

вся информация, полученная в результате сбора обратной связи от клиентов, подлежит анализу;

сбор данных при проведении репрезентативных исследований должен быть анонимным.

2. СИСТЕМА СБОРА И АНАЛИЗА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ КЛИЕНТОВ

2.1. Система сбора и анализа обратной связи от клиентов (далее – система обратной связи) направлена на оценку качества взаимодействия клиентов с Администрацией, подведомственными ей организациями через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от клиентов.

2.2. Учет сбора и анализа обратной связи от клиентов формируется с учетом сформированного Администрацией перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентом.

2.3. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности Администрации, подведомственных ей организаций:

1) для внешнего клиента в разрезе следующих направлений деятельности, процессов, осуществляемых Администрацией, подведомственными ей организаций: предоставление муниципальных услуг (сервисов); осуществление функций; рассмотрение обращений и запросов; обеспечение доступа к информации об Администрации, подведомственных ей организаций;

2) для внутреннего клиента в разрезе организации отношений с внутренним клиентом в рамках ведомственного и межведомственного взаимодействия по вопросам оценки уровня удовлетворенности:

регламентацией служебной (профессиональной) деятельности;

автоматизацией служебной (профессиональной) деятельности;

информационно-техническим обеспечением служебной (профессиональной) деятельности;

взаимодействием с другими структурными подразделениями Администрации;

возможностями профессионального развития;

возможностями должностного роста;

взаимоотношениями между коллегами в коллективе;

элементами служебной (профессиональной) деятельности;

ведением бухгалтерского учета;

скоростью и качеством рассмотрения запросов и обращений в кадровую службу;

процессами нормотворчества и оформления, исполнения договоров (соглашений), других распорядительных документов;

административно-хозяйственной деятельностью;

управлением государственным имуществом;

иными мероприятиями в рамках исполнения Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в администрации городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан, утвержденного постановлением администрации городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан от 21.07.2025 № 1920.

2.4. Источниками обратной связи от внешних клиентов являются:

данные информационных систем, интегрирующих информацию от внешних клиентов о качестве муниципальных услуг и сервисов (сервис «Платформа обратной связи», федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», официальный сайт и иные онлайн ресурсы Администрации, электронная приемная Администрации, социальные сети);

обращения и жалобы, поступившие в Администрацию, подведомственные ей организации по почтовому адресу, адресу электронной почты, телефону;

обращения в администрацию при личном приеме;

обращения, поступающие через официальные социальные сети, принадлежащие Администрации;

данные, полученные посредством участия внешних клиентов в опросах, включая опросы с персонализированной рассылкой;

другие возможные источники получения обратной связи, организованные администрацией.

2.5. Источниками обратной связи от внутренних клиентов являются:

результаты опросов внутренних клиентов;

личное обращение к руководителю, заместителям руководителя, руководителям структурных подразделений администрации;

обращение к Главе Администрации.

3. МЕТОДЫ СБОРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ КЛИЕНТОВ

3.1. Администрация организует получение обратной связи от клиента посредством использования различных методов и инструментов, которые включают в себя:

1) для внешнего клиента:

онлайн опросы, распространяемые с помощью ссылок на формы обратной связи в соответствии с перечнем примерных вопросов оценки удовлетворенности внешних

клиентов муниципальной услугой, функцией, сервисом, доступом к информации о деятельности Администрации, при рассмотрении обращений или иными видами взаимодействия внешнего клиента с Администрацией согласно приложению № 1 к настоящему Порядку;

социологические исследования, инициированные администрацией;
предоставление клиенту при завершении взаимодействия в офлайн точках ссылки на опрос, включая возможность заполнения анкеты на бумажном носителе;
анализ обращений клиентов;

другие дополнительные способы получения обратной связи, полученные из источников обратной связи, указанных в пункте 2.4 настоящего Порядка;

2) для внутренних клиентов:

опросы, включая опросы, распространяемые с помощью ссылок на формы обратной связи в соответствии с перечнем примерных вопросов для определения оценки удовлетворенности внутренних клиентов согласно приложению № 3 к настоящему Порядку;

анализ обращений внутренних клиентов, полученных из источников обратной связи, указанных в пункте 2.5 настоящего Порядка.

3.2. При оценке муниципальных услуг, функций, сервисов проводится сбор обратной связи как от внешнего, так и от внутреннего клиента.

3.3. Состав вопросов, содержащихся в приложениях № 1, № 2 к настоящему Порядку, перечень возможных ответов на указанные вопросы, могут быть скорректированы в зависимости от состава полномочий и специфики предоставления каждой отдельной муниципальной услуги, функции, сервиса.

3.4. В Администрации должен быть назначен сотрудник ответственный за разработку и внедрение системы обратной связи от внешних и внутренних клиентов.

4. ПРОВЕДЕНИЕ ОПРОСОВ, АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ

4.1. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с целью анализа мнений в рамках следующих форм взаимодействия:

- муниципальная услуга;
- сервис;
- функция.

4.2. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с Администрацией, подведомственными ему организациями могут проводиться следующие опросы:

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

общая оценка деятельности Администрации: ссылка на проведение опроса размещается на официальном сайте Администрации;

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

4.3. С целью разработки планов по совершенствованию цифровых сервисов могут проводиться сбор информации и опросы по следующим параметрам:

- динамика числа пользователей сервиса за отчетный период;
- уровень удовлетворенности сервисом со стороны потребителей;
- доступность, понятность, удобство сервиса;
- оперативность сервиса;

лояльность потребителя (готовность рекомендовать сервис друзьям и знакомым);

предложения пользователей по возможным изменениям сервиса.

4.4. Для повышения качества профессиональной деятельности и условий труда проводятся опросы внутренних клиентов, включающие оценку:

- материально-технического оснащения;
- регламентации профессиональной деятельности;
- автоматизации профессиональной деятельности;
- взаимодействия с другими органами местного самоуправления;
- возможностей профессионального развития в ведомстве;
- возможностей должностного роста в ведомстве;
- взаимоотношений между коллегами в коллективе;
- элементов профессиональной деятельности (труда);
- скоростью и качеством рассмотрения запросов и обращений в кадровую службу.

4.5. Разовые сборы обратной связи от клиентов дополняют постоянный сбор обратной связи в случае необходимости (путем проведения специальных и дополнительных исследований).

4.6. Период проведения онлайн опроса внешних клиентов должен составлять не менее 10 рабочих дней, внутренних клиентов не менее 5 рабочих дней.

4.7. Длительность и периодичность проведения офлайн опросов определяется Администрацией самостоятельно с учетом объема поступающей от внешних клиентов информации в офлайн точках взаимодействия.

4.8. В целях анализа обращений внешних и внутренних клиентов осуществляется ежеквартальный мониторинг обращений. Сбор информации ведется постоянно, анализ проводится ежеквартально, не позднее третьего рабочего дня, следующего за отчетным кварталом. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. На основе ежеквартального анализа обращений и жалоб готовятся новые инструктивные материалы и разъяснения для пользователей.

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

4.10. При размещении онлайн-опросов используются специальные сервисы, предназначенные для проведения опросов населения. В зависимости от целей и методики проведения конкретного опроса ссылка на опрос может размещаться на сайте Администрации, официальных страницах социальных сетей, информационных ресурсах подведомственных организаций, либо может проводиться адресная рассылка целевой аудитории.

4.11. Отдел пресс-службы размещает ссылку или QR-код на официальном сайте Администрации для сбора обратной связи, оценки удовлетворенности внешних клиентов муниципальной услугой, функцией, сервисом, доступом к информации о деятельности Администрации.

4.12. Структурные подразделения Администрации, ответственные за оказание соответствующих муниципальных услуг, при подготовке ответов о результатах оказанной услуги, должны включать в конце текста абзац следующего содержания: «Для разработки мер по повышению качества и доступности оказываемых муниципальных услуг просим оставить свой отзыв или предложения на официальном сайте Администрации, пройдя по ссылке <https://sterlitamakadm.ru>».

4.13. Структурные подразделения Администрации при подготовке ответов на обращения граждан и организаций различной формы собственности, должны включать в конце текста абзац следующего содержания: «Для улучшения качества работы с обращениями граждан и организаций Вы можете оставить свой отзыв или предложения в форме обратной связи на официальном сайте Администрации, пройдя по ссылке <https://sterlitamakadm.ru>».

4.14. В рамках проведения офлайн-опросов внутренних клиентов Администрация обеспечивает размещение в здании ведомства почтовый ящик для сбора мнений.

4.15. Социологические исследования осуществляются путем проведения офлайн и онлайн опросов, глубинных интервью, экспертных оценок, контент-анализа средств массовой информации и социальных сетей, качественного анализа обращений граждан и прочее.

4.16. Результаты опросов подлежат регулярному сбору и анализу. Полученные результаты могут освещаться на официальном сайте Администрации.

5. АНАЛИЗ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

5.1. Анализ обратной связи от клиентов проводится с целью выявления:

1) у внешнего клиента общего уровня удовлетворенности услугой, функцией, сервисом или иным видом взаимодействия, а также отдельными параметрами такого взаимодействия (доступностью услуги, понятностью и удобством подачи заявления, возможностью записи на прием, оперативностью получения результата и другими);

2) у внутреннего клиента отношения к взаимодействию как внутри Администрации, так и в рамках межведомственного взаимодействия в процессе профессиональной деятельности.

5.3. Анализ поступивших обращений клиентов 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);

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

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

5.4. В результате анализа обратной связи от клиентов Администрации формируется «карта болей» клиента в разрезе каждого процесса Администрации. Все выявленные «боли» клиента подлежат включению «в карту болей» в соответствии с примерной формой, изложенной в приложении № 3 к настоящему Порядку.

5.5. В «карте болей» отражаются:

выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов;

мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов;

сроки реализации мероприятий.

5.6. По результату анализа обратной связи от клиентов рекомендуется установить критерии приоритетности выявленных проблем и потребностей клиентов для определения сроков реализации мероприятий, необходимых к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов. Максимальным приоритетом могут обладать наиболее распространенные «боли» клиента, а также «боли» клиента, связанные с другими процессами Администрации.

5.7. Перед проведением опроса клиент должен быть информирован о том, что полученная от него обратная связь будет использована для проведения анализа качества предоставления муниципальной услуги, осуществления функции, сервиса.

5.8. Результаты анализа собранной обратной связи от клиентов учитываются при проектировании и реинжиниринге услуг, функций, сервисов, мер поддержки, доступа к информации о деятельности Администрации, рассмотрении обращений или иных видов взаимодействия клиента с Администрацией в целях повышения качества клиентского опыта для:

создания или доработки процессов предоставления (осуществления) муниципальных услуг (функций);

создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официального сайта, информационных систем;

подготовки предложений о доработке единых порталов предоставления муниципальных услуг, осуществления функций, единых информационных систем;

подготовки предложений об изменении нормативного правового регулирования порядка предоставления (исполнения) муниципальных услуг, функций, сервисов;

принятия и изменения актов Администрации.

5.9. Отсутствие обратной связи от внутренних клиентов должно расцениваться не как отсутствие негативных суждений клиентов, а как основание для реинжиниринга самой созданной системы обратной связи, проведения анализа системы на причины отсутствия обратной связи клиентов.

Приложение № 1

Формы инструментариев для проведения оценки удовлетворенности
внешних клиентов

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

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством (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)*

СПИСОК УСЛУГ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ОРГАН ВЛАСТИ

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. Каким образом Вы получали данную услугу? *(Один ответ)*

1. При обращении на портал Госуслуги (gosuslugi.ru) был перенаправлен на сайт ведомства
2. При обращении на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru) был перенаправлен на сайт ведомства
3. При непосредственном обращении на сайт ведомства
4. При личном обращении в ведомство (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6)
5. Другое (укажите) (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6)

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 Сайт ведомства	

6. Как была предоставлена муниципальная услуга? *(Один ответ)*

1. Услуга была предложена республиканским органом исполнительной власти
2. Я сам обратился за услугой

7. Была ли предоставлена муниципальная услуга? *(Один ответ)*

1. Да, услуга была предоставлена (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 9)
2. Нет, услуга не была предоставлена

8. При отказе в предоставлении услуги Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для ее получения в будущем? *(Один ответ)*

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

9. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления услуги? *(Один ответ)*

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

10. 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

11. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами получения 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
11.1. Понятность и удобство подачи заявления	
11.2. Информирование о статусе услуги	
11.3. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	
11.4. Оперативность получения результата	
11.5. Возможность получения результата в электронном виде	

12. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с техподдержкой при получении муниципальной услуги? *(Один ответ)*

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

13. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями администрации 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 муниципального органа власти не взаимодействовал

14. 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

15. Приходилось ли Вам в процессе получения муниципальной услуги оплачивать государственную пошлину (иные платежи)? *(Один ответ)*

1. Да, оплачивал государственную пошлину (иные платежи)
2. Нет, не оплачивал (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 17)

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

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

17. Приходилось ли Вам в процессе получения муниципальной услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействий) ведомства, а также его должностных лиц? *(Один ответ)*

1. Да, использовал досудебное обжалование
2. Нет, не использовал досудебное обжалование (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 19)

18. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействий) ведомства, предоставляющего муниципальные услуги, а также его должностных лиц? *(Один ответ)*

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

19. Изменилось ли Ваше отношение к администрации муниципального образования после получения муниципальной услуги? *(Один ответ)*

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

20. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за получением данной муниципальной услуги в ведомство? 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

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 (Переход к Вопросу № 26)
5. Иной статус (укажите) (Переход к Вопросу № 26)

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация (Переход к Вопросу № 24)

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

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

24. Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации *(Один ответ)*

1. до 1 года
2. от 1 года до 3 лет
3. от 3 до 5 лет
4. от 5 до 10 лет
5. более 10 лет

25. 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 ИТ	19. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа
10. Страхование и финансы	

26. Ваш пол *(Один ответ)*

1. Мужской
2. Женский

27. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст *(Один ответ)*

1. 18-29 лет
2. 30-44 лет
3. 45-60 лет
4. 61 год и старше

28. Укажите, пожалуйста, Ваше образование *(Один ответ)*

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

29. 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

30. В каком муниципальном образовании Вы проживаете? *(Список муниципальных образований прилагается)*

Форма № 2. Оценка удовлетворенности внешних клиентов
рассмотрением обращений и запросов

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством (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 орган власти с какими-либо предложениями, заявлениями, жалобами, запросами в период с 1 января 2025 года? *(Один ответ)*

- 1. Да
- 2. Нет (ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА)
- 3. Затрудняюсь ответить (ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА)

3. Сколько раз Вам приходилось обращаться в орган власти 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 ответов на Вопрос №3 с количеством обращений 2 и более вопросы № 4-12 задаются по каждому обращению отдельно

4. К какому типу относилось обращение? *(Один ответ)*

- 1. Заявление
- 2. Предложение
- 3. Жалоба
- 4. Запрос на предоставление информации о деятельности администрации муниципального образования
- 5. Иное _____ (укажите)

5. Укажите, пожалуйста, по какому поводу было обращение. *(Открытый вопрос)*

6. Укажите, пожалуйста, способ подачи обращения. *(Один ответ)*

- 1. Устное обращение при личном приеме в администрации
- 2. Письменное обращение в администрацию на бумажном носителе
- 3. Обращение в электронной форме через официальный сайт администрации
- 4. Обращение в электронной форме через портал Госуслуги (gosuslugi.ru) (ПЕРЕХОД К В. № 8)
- 5. Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуг (ПЕРЕХОД К В. № 8)
- 6. Обращение в электронной форме через социальные сети (ПЕРЕХОД К В. № 8)
- 7. Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах (ПЕРЕХОД К В. № 8)
- 8. Письменное обращение через МФЦ (ПЕРЕХОД К В. № 8)
- 9. Иное _____ (укажите) (ПЕРЕХОД К В. № 8)

7. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в администрацию 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 администрации	
7.2 Письменное обращение в администрацию на бумажном носителе	
7.3 Обращение в электронной форме через официальный сайт администрации	

8. 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

9. 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)*

- 6. 5 баллов
- 7. 4 балла
- 8. 3 балла
- 9. 2 балла
- 10. 1 балл

10. Ваше обращение, запрос были рассмотрены непосредственно в муниципальном органе власти либо было переадресовано? *(Один ответ)*

- 1. Да, обращение рассматривалось непосредственно в муниципальном органе власти (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12)
- 2. Обращение (запрос) было переадресовано

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

- 1. Да
- 2. Нет

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

- 1. Да, ответ был получен (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 14)
- 2. Нет, ответа не было (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 15)
- 3. Был получен отказ в рассмотрении обращения (запроса)

13. 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

14. Насколько Вы удовлетворены качеством ответа на обращение (запрос) в администрацию? 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

15. 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
15.1. Понятность и удобство подачи обращения (запроса)	
15.2. Срок рассмотрения обращения (запроса)	
15.3. Информирование о статусе обращения (запроса)	
15.4. Понятность и доступность ответа на обращение (запрос)	
15.5. Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса)	

16. Изменилось ли Ваше отношение к органу власти после обращения (запроса)? *(Один ответ)*

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

17. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым при необходимости обращаться, подавать запросы в данный орган власти? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 10 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

18. 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)Переход к Вопросу № 23

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

Переход к Вопросу № 21

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

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

21. Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации (Один ответ)

1. до 1 года
2. от 1 года до 3 лет
3. от 3 до 5 лет
4. от 5 до 10 лет
5. более 10 лет

22. 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 ИТ	19. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа
10. Страхование и финансы	

23. Ваш пол (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

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

1. 18-29 лет
2. 30-44 лет
3. 45-60 лет
4. 61 год и старше

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

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

26. 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

27. В каком муниципальном образовании вы проживаете? (Список муниципальных образований прилагается)

Форма № 3. Оценка удовлетворенности внешних клиентов доступностью, составом и качеством информации о деятельности администрации

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством (предоставлением муниципальных услуг, сервисов и осуществлением муниципальных функций) в целом? *(Один ответ)*

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

2. Какие источники Вы используете для получения информации о деятельности администрации? *(Любое число ответов)* ПЕРЕЧЕНЬ ИСТОЧНИКОВ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УТОЧНЯЕТСЯ АДМИНИСТРАЦИЕЙ И МОЖЕТ БЫТЬ ДОПОЛНЕН

1. Официальный сайт администрации
2. Телеграм-канал администрации.....Переход к Вопросу № 8
3. Официальная страница администрации в социальной сети «ВКонтакте».....
- Переход к Вопросу № 8
4. Другое (укажите).....Переход к Вопросу № 13

3. Как часто Вы пользуетесь официальным сайтом администрации? *(Один ответ)*

1. Пользуюсь постоянно
2. Пользуюсь время от времени
3. Затрудняюсь ответить

4. Удастся ли Вам найти требуемую информацию на сайте администрации? *(Один ответ)*

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

5. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на сайте администрации? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что найти необходимую информацию было очень тяжело, оценка 5 означает, что найти необходимую информацию было очень легко. *(Один ответ)*

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

6. За получением какой информации Вы чаще всего обращаетесь на сайт администрации? *(Открытый вопрос)*

7. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в информационном наполнении и/или структуре сайта администрации? *(Открытый вопрос)*

8. Как часто Вы пользуетесь следующими источниками информации? *(Один ответ)*

	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь время от времени	Затрудняюсь ответить
8.1 Телеграм-канал администрации			
8.2 Страница администрации в социальной сети «ВКонтакте»			

9. Удастся ли Вам найти необходимую информацию на следующих ресурсах? *(Один ответ)*

	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
9.1 Телеграм-канал администрации			
9.2 Страница администрации в социальной сети «ВКонтакте»			

10. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на следующих ресурсах? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что найти необходимую информацию было очень тяжело, оценка 5 означает, что найти необходимую информацию было очень легко. *(Один ответ)*

	Оценка от 1 до 5
10.1 Телеграм-канал администрации	
10.2 Страница администрации в социальной сети «ВКонтакте»	

11. Какая информация наиболее востребована Вами на страницах администрации в социальных сетях и/или телеграм-канале? *(Открытый вопрос)*

12. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в ведении страниц администрации в социальных сетях и/или телеграм-канале? *(Открытый вопрос)*

13. Насколько Вы удовлетворены доступностью, составом и качеством информации в целом о деятельности администрации? 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

14. 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.....Переход к Вопросу № 19
5. Иной статус (укажите)Переход к Вопросу № 19

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

Переход к Вопросу № 17

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

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

17. Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации *(Один ответ)*

1. до 1 года
2. от 1 года до 3 лет
3. от 3 до 5 лет
4. от 5 до 10 лет
5. более 10 лет

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

1. Сельское хозяйство, рыболовство, лесное хозяйство, охота, рыболовство	11. Дорожно-транспортная инфраструктура, в том числе транспорт, логистика и складское хозяйство
2. Добывающая промышленность	12. Образование, наука
3. Обработывающая 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		

19. Ваш пол (Один ответ)

- 1. Мужской
- 2. Женский

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

- 1. 18-29 лет
- 2. 30-44 лет
- 3. 45-60 лет
- 4. 61 год и старше

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

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

22. 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

23. В каком муниципальном образовании вы проживаете? (Список муниципальных образований прилагается)

Приложение № 2
Формы инструментариев для проведения оценки удовлетворенности
внутренних клиентов

Форма № 1. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов
асpekтами деятельности в администрации
(структурных подразделениях, подведомственных учреждениях)

1. . Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном органе власти? (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. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения					
2.3. Нормативно - правовая деятельность в органе власти					
2.4. Консультирование по вопросам взаимодействия с органом власти					

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

	Проблемы (укажите)	Не занимаюсь этим
3.1. Предоставление муниципальных услуг		
3.2. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения		
3.3. Нормативно - правовая деятельность в органе власти		
3.4. Консультирование по вопросам взаимодействия с органом власти		

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. Кадровый портал					
6.7. Демонстрационные панели (дэшборды)					
6.8. Автоматизация форм и шаблонов					
6.9. Автоматизация отчетов					
6.10. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)					
6.11. Доступ к данным иных государственных республиканских органов исполнительной власти 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. Кадровый портал		
7.7. Демонстрационные панели (дэшборды)		
7.8. Автоматизация форм и шаблонов		
7.9. Автоматизация отчетов		
7.10. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)		
7.11. Доступ к данным иных республиканских органов исполнительной власти и организаций		

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

9. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с другими республиканскими органами власти и организациями? (Один ответ по каждой строке)?

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не взаимодействую с другими респ. органами и организациями
9.1. Качество предоставляемой информации				
9.2. Соблюдение сроков предоставления информации				
9.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного)				

документооборота)				
9.4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)				
9.5. Коммуникация с сотрудниками других республиканских органов исполнительной власти и организаций в процессе обмена информацией				

10. Как часто Вы взаимодействуете с кадровым подразделением в Вашем органе власти? (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 органе власти? (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. Выполнение требований кадровой политики организации (формирование кадрового состава, разработка и утверждение штатного расписания, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов)			
12.2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)			
12.3. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)			
12.4. Аттестация сотрудников			
12.5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников			
12.6. Разрешение трудовых конфликтов			
12.7. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий			
12.8. Разработка должностных инструкций			
12.9. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками сотрудников)			
12.10. Учет рабочего времени (ведение табеля учета рабочего времени)			
12.11. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)			
12.12. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)			
12.13. Организация хранения документов			
12.14. 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. Выполнение требований кадровой политики организации (формирование кадрового состава, разработка и утверждение штатного расписания,		

формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов)	
13.2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)	
13.3. Мотивация и обучение работников (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)	
13.4. Аттестация сотрудников	
13.5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников	
13.6. Разрешение трудовых конфликтов	
13.7. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий	
13.8. Разработка должностных инструкций	
13.9. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками сотрудников)	
13.10. Учет рабочего времени (ведение табеля учета рабочего времени)	
13.11. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)	
13.12. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)	
13.13. Организация хранения документов	
13.14. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации	

14. Насколько, с Вашей точки зрения, оптимально организованы следующие этапы организации кадровой работы в органе власти? Дайте оценку по 5-бальной 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 в органе власти	Оценка от 1 до 5
14.1 Поступление на муниципальную службу (прием на работу)	
14.2 Испытание при поступлении на муниципальную службу (прием на работу)	
14.3 Предоставление отпуска	
14.4 Направление в служебную командировку	
14.5 Перевод на иную должность (другую работу) или переименование, замещение иной должности	
14.6 Изменений существенных условий служебного контракта (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 Оказание материальной помощи	
14.13 Предоставление государственных социальных гарантий	
14.14 Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей	
14.15 Организация документооборота и оперативного взаимодействия	
14.16 Выполнение служебных (трудовых) обязанностей	
14.17 Прекращение служебного контракта (трудового договора)	
14.18 Индивидуальный служебный (трудовой) спор	
14.19 Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти	

15. Какие проблемы возникают на следующих этапах организации кадровой работы в органе власти? (Ответы по каждой строке) (Открытый вопрос) Заполняется только тем респондентами, которые поставили оценки «1», «2» и «3».

Этапы процесса предоставления муниципальной услуги	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
15.1 Поступление на муниципальную службу (прием на работу)		
15.2 Испытание при поступлении на муниципальную службу (прием на работу)		
15.3 Предоставление отпуска		
15.4 Направление в служебную командировку		

15.5 Перевод на иную должность (другую работу) или переименование, замещение иной должности	
15.6 Изменений существенных условий служебного контракта (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 Оказание материальной помощи	
15.13 Предоставление государственных социальных гарантий	
15.14 Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей	
15.15 Организация документооборота и оперативного взаимодействия	
15.16 Выполнение служебных (трудовых) обязанностей	
15.17 Прекращение служебного контракта (трудового договора)	
15.18 Индивидуальный служебный (трудовой) спор	
15.19 Организация клиентоцентричной корпоративной среды республиканского органа исполнительной власти	

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

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

17. Как часто Вы взаимодействуете с подразделением по ведению бухгалтерского учета в Вашем органе власти? (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

18. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа по ведению бухгалтерского учета в Вашем органе власти? (Один ответ)

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

19. Насколько Вы удовлетворены работой бухгалтерии при выполнении следующих задач? (Один ответ по каждой строке)

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
19.1. Формирование полной и достоверной информации об экономических процессах и финансовых результатах деятельности организации, необходимой для оперативного руководства и управления			
19.2. Обеспечение должностных лиц организации информацией, необходимой для контроля за наличием и движением имущества, использованием материальных, трудовых, финансовых ресурсов в соответствии с нормами, сметами, нормативами			
19.3. Выявление и мобилизация внутренних резервов, и прогнозирование результатов работы организации на текущий период и перспективу			
19.4. Ведение бухгалтерской документации (первичных учетных документов, регистров бухгалтерского учета, документов бухгалтерского учета) и инвентаризация			
19.5. Ведение счетов бухгалтерского учета (нефинансовых активов, финансовых активов, обязательств, финансовых результатов, санкционированных расходов бюджета)			

19.6. Организация хранения документов бухгалтерского учета			
19.7. Организация внутреннего финансового контроля (проведения мероприятий по проверке соблюдения требований законодательства в целях обеспечения единой государственной финансовой политики и соблюдения финансовых интересов государства и его граждан) с использованием ревизии, обследования, проверки, инспектирования			

20. Что Вас не устраивает в работе бухгалтерии при выполнении следующих задач? (Открытый вопрос) На вопрос отвечают, респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» в вопросе № 19

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
20.1. Формирование полной и достоверной информации об экономических процессах и финансовых результатах деятельности организации, необходимой для оперативного руководства и управления		
20.2. Обеспечение должностных лиц организации информацией, необходимой для контроля за наличием и движением имущества, использованием материальных, трудовых, финансовых ресурсов в соответствии с нормами, сметами, нормативами		
20.3. Выявление и мобилизация внутренних резервов, и прогнозирование результатов работы организации на текущий период и перспективу		
20.4. Ведение бухгалтерской документации (первичных учетных документов, регистров бухгалтерского учета, документов бухгалтерского отчета) и инвентаризация		
20.5. Ведение счетов бухгалтерского учета (нефинансовых активов, финансовых активов, обязательства, финансовых результатов, санкционированных расходов бюджета)		
20.6. Организация хранения документов бухгалтерского учета		
20.7. Организация внутреннего финансового контроля (проведения мероприятий по проверке соблюдения требований законодательства в целях обеспечения единой государственной финансовой политики и соблюдения финансовых интересов государства и его граждан) с использованием ревизии, обследования, проверки, инспектирования		

21. Что необходимо изменить в работе по ведению бухгалтерского учета в Вашем республиканском органе исполнительной власти? (Открытый вопрос)

22. Как часто Вы взаимодействуете с административно-хозяйственным подразделением в Вашем органе власти? (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

23. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как организована административно-хозяйственная деятельность в Вашем органе власти? (Один ответ)

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

24. Насколько Вы удовлетворены работой административно-хозяйственного подразделения при выполнении следующих функций? (Один ответ по каждой строке)?

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
24.1. Обеспечение работников расходными материалами, товарами, оборудованием и услугами для создания оптимальных условий труда			
24.2. Организация деловых поездок работников, обеспечение корпоративных и деловых мероприятий			
24.3. Материально-техническое и документационное сопровождение			

работы транспорта организации			
24.4. Материально-техническое и документационное сопровождение процесса управления недвижимостью организации			
24.5. Организация рабочего пространства (подготовка и обслуживание), создание и обеспечение оптимальных условий выполнения трудовых функций работниками организации, в т.ч. обеспечение безопасных условий труда, соблюдение санитарного режима и противопожарной безопасности			
24.6. Организация процессов перевозки работников, доставки грузов и управление корпоративным транспортом организации			
24.7. Управление объектами недвижимости (техническое обслуживание зданий, оборудования и инженерной инфраструктуры; планирования, проведение и контроль капитальных и текущих ремонтов)			
24.8. Операционное и стратегическое управление процессами административного, хозяйственного, документационного и организационного сопровождения и обеспечения деятельности организации			
24.9. Благоустройство территорий; организация и обеспечение пропускного режима			

25. Что Вас не устраивает в работе административно-хозяйственного подразделения при выполнении следующих функций? (Открытый вопрос) На вопрос отвечают, респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» в вопросе № 24

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
25.1. Обеспечение работников расходными материалами, товарами, оборудованием и услугами для создания оптимальных условий труда		
25.2. Организация деловых поездок работников, обеспечение корпоративных и деловых мероприятий		
25.3. Материально-техническое и документационное сопровождение работы транспорта организации		
25.4. Материально-техническое и документационное сопровождение процесса управления недвижимостью организации		
25.5. Организация рабочего пространства (подготовка и обслуживание), создание и обеспечение оптимальных условий выполнения трудовых функций работниками организации, в т.ч. обеспечение безопасных условий труда, соблюдение санитарного режима и противопожарной безопасности		
25.6. Организация процессов перевозки работников, доставки грузов и управление корпоративным транспортом организации		
25.7. Управление объектами недвижимости (техническое обслуживание зданий, оборудования и инженерной инфраструктуры; планирования, проведение и контроль капитальных и текущих ремонтов)		
25.8. Операционное и стратегическое управление процессами административного, хозяйственного, документационного и организационного сопровождения и обеспечения деятельности организации		
25.9. Благоустройство территорий; организация и обеспечение пропускного режима		

26. Что необходимо изменить в работе административно-хозяйственного подразделения в Вашем органе власти? (Открытый вопрос)

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
27.1. В структурном подразделении, в котором Вы замещаете должность			
27.2. В органе власти в целом			

28. 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

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

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

30. Насколько Вы удовлетворены системой адаптации новых сотрудников органа власти? *(Один ответ)*

1. Скорее удовлетворен (а)
2. Скорее не удовлетворен (а)
3. Затрудняюсь ответить
4. Система адаптации отсутствует

ПЕРЕХОД к Вопросу № 32

31. Какие меры по адаптации новых сотрудников, используемые в органе власти, Вы можете выделить? (любое число ответов)

1. Общее информирование, инструктаж о деятельности и культуре взаимоотношений в коллективе
2. Знакомство с трудовым распорядком, нормативными материалами
3. Подключение нового сотрудника к корпоративным мессенджерам, корпоративным порталам и т.п.
4. Участие в корпоративных мероприятиях
5. Проведение внутреннего обучения, тренингов
6. Организация наставничества
7. Регулярный мониторинг адаптации в первые месяцы (квартал) работы нового сотрудника
8. Другое (укажите)
9. Нет информации о мероприятиях по адаптации
10. Никаких мероприятий не проводится
11. Затрудняюсь ответить

32. Как часто в Вашем органе власти 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
32.1. Обучение по процессу профессиональной деятельности					
32.2. Обучение навыкам эффективной коммуникации с клиентами/коллегами при предоставлении услуг					

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
33.1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)			
33.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)			
33.3. Результатом			
33.4. Престижностью			
33.5. Общественным одобрением			

34. 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

35. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым работать в данном органе власти? Дайте оценку, пожалуйста, по 10-балльной шкале, где 1 – очень маловероятно, 10 – с большой вероятностью. *(Один ответ)*

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

36. 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

37. К какой группе должностей Вы сейчас себя относите? (один ответ)

1. Высшая
2. Главная
3. Ведущая
4. Старшая
5. Младшая

38. Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе?

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

39. Сколько лет Вы работаете в Вашем органе власти?

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

40. Пол

1. Мужской
2. Женский

41. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст *(Один ответ)*

1. 18-29 лет
2. 30-44 лет
3. 45-60 лет
4. 61 год и старше

42. Ваше образование? *(Один ответ)*

1. Высшее
2. Незаконченное высшее
3. Среднее специальное
4. Среднее общее

43. Какое высказывание точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи? *(Один ответ)*

1. Денег не хватает даже на питание
2. На питание денег хватает, но одежду, обувь купить не можем
3. На одежду, обувь денег хватает, но крупную бытовую технику купить не можем
4. На бытовую технику денег хватает, но автомобиль купить не можем
5. На автомобиль денег хватает, но квартиру или дом купить не можем
6. На квартиру или дом денег хватает
7. Затрудняюсь ответить

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Форма № 2. Оценка внутренними клиентами процессов нормотворчества

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном органе власти? *(Один ответ)*

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

2. Насколько Вы удовлетворены организацией процесса по нормотворчеству в органе власти? *(Один ответ по каждой строке)?*

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Не участвую в данном процессе
2.1. Подготовка проекта нормативного правового акта (НПА)					
2.2. Согласование проекта НПА					
2.3. Утверждение НПА					
2.4. Опубликование НПА					
2.5. Контроль и соблюдение НПА					

3. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках процесса нормотворчества? *(Ответ по каждой строке относительно каждого этапа) (ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС)*

	Проблема (укажите)	Проблем не было
3.1. Подготовка проекта нормативного правового акта (НПА)		
3.2. Согласование проекта НПА		
3.3. Утверждение НПА		
3.4. Опубликование НПА		
3.5. Контроль и соблюдение НПА		

4. Насколько Вы удовлетворены регламентацией своей профессиональной деятельности по вопросам подготовки, согласования и утверждения нормативных правовых актов? *(Один ответ по каждой строке)?*

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
4.1. Понятность инструкций и методических материалов					
4.2. Удобство использования инструкций и методических материалов					

5. Насколько Вы удовлетворены автоматизацией своей профессиональной деятельности, по вопросам подготовки, согласования и издания нормативных правовых актов? *(Один ответ по каждой строке)?*

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
5.1. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений					
5.2. Правовые информационные системы					
5.3. Доступ к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)					
5.4. Доступ к данным иных государственных органов и организаций					

6. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с другими региональными органами власти и организациями при согласовании проектов нормативных правовых актов? *(Один ответ по каждой строке)?*

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
6.1. Качество предоставляемой информации			
6.2. Соблюдение сроков предоставления информации			
6.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)			
6.4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные			

документы, инструкции и т.п.)			
6.5. Коммуникация с сотрудниками других региональных органов исполнительной власти и организаций в процессе обмена информацией			

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
13.1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)			
13.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)			
13.3. Результатом			

14. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым работать в данном региональном органе исполнительной власти? Дайте оценку, пожалуйста, по 10-балльной шкале, где 1 – очень маловероятно, 10 – с большой вероятностью. *(Один ответ)*

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

15. К какой группе должностей Вы сейчас себя относите? *(один ответ)*

1. Высшая
2. Главная
3. Ведущая
4. Старшая
5. Младшая

16. Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе?

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

17. Сколько лет Вы работаете в Вашем органе власти?

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

18. Пол

1. Мужской
2. Женский

19. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст *(Один ответ)*

1. 18-29 лет
2. 30-44 лет
3. 45-60 лет
4. 61 год и старше

20. Ваше образование? *(Один ответ)*

1. Высшее
2. Незаконченное высшее
3. Среднее специальное
4. Среднее общее

21. Какое высказывание точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи? *(Один ответ)*

1. Денег не хватает даже на питание
2. На питание денег хватает, но одежду, обувь купить не можем
3. На одежду, обувь денег хватает, но крупную бытовую технику купить не можем
4. На бытовую технику денег хватает, но автомобиль купить не можем
5. На автомобиль денег хватает, но квартиру или дом купить не можем

6. На квартиру или дом денег хватает
7. Затрудняюсь ответить

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Форма № 3. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов рассмотрением обращений и выполнением запросов

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном органе власти? *(Один ответ)*

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

2. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по вопросам обращений, запросов, предложений? *(Один ответ)?*

1. Постоянно, каждый рабочий день
2. Несколько раз в неделю
3. Несколько раз в месяц
4. Несколько раз в год
5. Не занимаюсь этим

ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА

3. К какому типу чаще всего относятся обращения, с которыми Вам приходится работать? *(Один ответ)*

1. Заявление
2. Предложение
3. Жалоба
4. Запрос на предоставление информации о деятельности регионального органа исполнительной власти
5. Иное _____ (укажите)

4. Скажите, пожалуйста, по каким поводам чаще всего бывают обращения? *(Открытый вопрос)*

5. Укажите, пожалуйста, способ подачи обращения (запроса), с которым Вам приходится чаще всего работать. *(Один ответ)*

1. Устное обращение при личном приеме в орган власти
2. Письменное обращение в орган власти на бумажном носителе
3. Обращение в электронной форме через официальный сайт органа власти Обращение в электронной форме через портал Госуслуги (gosuslugi.ru) ПЕРЕХОД К В. № 7
4. Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги ПЕРЕХОД К В. № 7
5. Обращение в электронной форме через социальные сети ПЕРЕХОД К В. № 7
6. Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах ПЕРЕХОД К В. № 7
7. Письменное обращение через МФЦ ПЕРЕХОД К В. № 7
8. Иное _____ (укажите) ПЕРЕХОД К В. № 7

6. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в Ваш орган власти? 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)* Вопрос задается только тем респондентам, которые выбрали 1-3 варианты в вопросе № 5.

	Оценка от 1 до 5
Устное обращение при личном приеме в органе власти	
Письменное обращение в орган власти на бумажном носителе	
Обращение в электронной форме через официальный сайт органа власти	

7. С Вашей точки зрения, насколько легко или сложно подать обращение (запрос) в Ваш орган власти? 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

8. Как часто происходит переадресация обращений (запросов) в другой республиканский орган власти? *(Один ответ)*

1. Часто
2. Редко
3. Никогда

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10

4. Затрудняюсь ответить

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10

9. Обычно каковы причины переадресации обращений в другой орган власти? *(Открытый вопрос)*

10. Как часто происходит отказ в рассмотрении обращений (запросов)? *(Один ответ)*

1. Часто
2. Редко
3. Никогда
4. Затрудняюсь ответить

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12

11. Обычно каковы причины отказов в рассмотрении обращений (запросов)? *(Открытый вопрос)*

12. В целом, насколько Вы удовлетворены процессом рассмотрения обращений и выполнения запросов в Вашем органе власти? 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

13. Что необходимо изменить в процессе рассмотрения обращений и выполнения запросов в Вашем органе власти? *(Открытый вопрос)*

14. К какой группе должностей Вы сейчас себя относите? (один ответ)

1. Высшая
2. Главная
3. Ведущая
4. Старшая
5. Младшая

15. Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе?

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

16. Сколько лет Вы работаете в Вашем органе власти?

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

17. Пол

1. Мужской
2. Женский

18. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст *(Один ответ)*

1. 18-29 лет
2. 30-44 лет
3. 45-60 лет
4. 61 год и старше

19. Ваше образование? *(Один ответ)*

1. Высшее
2. Незаконченное высшее
3. Среднее специальное
4. Среднее общее

20. Какое высказывание точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи? *(Один ответ)*

1. Денег не хватает даже на питание
2. На питание денег хватает, но одежду, обувь купить не можем
3. На одежду, обувь денег хватает, но крупную бытовую технику купить не можем
4. На бытовую технику денег хватает, но автомобиль купить не можем
5. На автомобиль денег хватает, но квартиру или дом купить не можем
6. На квартиру или дом денег хватает
7. Затрудняюсь ответить

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Форма № 4. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов (сотрудников, работников) предоставлением муниципальных услуг (сервисов), осуществлением функций

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в вашем органе власти? *(Один ответ)*

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

2. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по вопросам предоставления муниципальных услуг? *(Один ответ)*

1. Постоянно, каждый рабочий день
2. Несколько раз в неделю
3. Несколько раз в месяц
4. Несколько раз в год
5. Не занимаюсь этим

ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА

3. Укажите, пожалуйста, предоставлением каких муниципальных услуг Вы занимаетесь? *(Любое число ответов)*

СПИСОК УСЛУГ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ РОИВ

Далее вопросы задаются по каждой услуге, отмеченной респондентом, отдельно

4. Каким образом организовано информирование о предоставлении муниципальной услуги в органе власти? *(Любое число ответов)*

1. Информация размещена на портале Госуслуги (gosuslugi.ru)
2. Информация размещена на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru)
3. Информация размещена на сайте администрации
4. Информация размещена на Телеграм-канале администрации
5. Информация размещена на официальной странице администрации в сети «ВКонтакте»
6. Информация размещена в СМИ и интернете
7. Информация предоставляется при личном обращении администрации
8. Другое (укажите)

5. Насколько Вы удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления 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 строке)*

Способ информирования о муниципальной услуге	Оценка от 1 до 5
5.1 Информация размещена на портале Госуслуги (gosuslugi.ru)	
5.2 Информация размещена на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru)	
5.3 Информация размещена на сайте администрации	
5.4 Информация размещена на Телеграм-канале администрации	
5.5 Информация размещена на официальной странице администрации в социальной сети «ВКонтакте»	
5.6 Информация размещена в СМИ и интернете	
5.7 Информация предоставляется при личном обращении в администрации	

6. Каким образом предоставляется муниципальная услуга? *(Один ответ)*

1. Услуга всегда предлагается самим органом власти
2. Клиент сам обращается за услугой
3. Муниципальная услуга или предлагается органом власти, или клиент сам обращается за ее получением

7. Приходилось ли Вам отклонять заявления на получение муниципальной услуги (отказывать в предоставлении муниципальной услуги)? *(Один ответ)*

1. Да
2. Нет

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 9

8. При отказе в предоставлении услуги Вы предоставляете клиенту информацию о необходимых действиях для получения услуги в будущем? *(Один ответ)*

1. Да
2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

9. Насколько, с Вашей точки зрения, оптимально организованы следующие процессы в рамках предоставления муниципальной услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что процесс организован совсем не оптимально, оценка 5 означает, что процесс организован максимально оптимально. *(Один ответ по строке)*

Процессы в рамках предоставления муниципальной услуги	Оценка от 1 до 5
9.1 Информирование о предоставлении муниципальной услуги	
9.2 Организация подачи заявителем запроса	
9.3 Прием и регистрация запроса заявителя	
9.4 Контроль оплаты государственной пошлины за предоставление муниципальной услуги и уплаты иных платежей	
9.5 Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия	
9.6 Рассмотрение запроса и принятие решений по результатам его рассмотрения	
9.7 Уведомление заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги и ее результатах	
9.8 Предоставление результата муниципальной услуги	
9.9 Оценка заявителем качества предоставления муниципальной услуги	
9.10 Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа власти, а также его должностных лиц	

10. Какие проблемы возникают в рамках следующих процессов предоставления муниципальной услуги? *(Ответы по каждой строке) (Открытый вопрос) Задается только тем респондентам, которые поставили оценки «1», «2» и «3».*

Процессы в рамках предоставления муниципальной услуги	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
10.1 Информирование о предоставлении муниципальной услуги		
10.2 Организация подачи заявителем запроса		
10.3 Прием и регистрация запроса заявителя		
10.4 Контроль оплаты государственной пошлины за предоставление муниципальной услуги и уплаты иных платежей		
10.5 Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия		
10.6 Рассмотрение запроса и принятие решений по результатам его рассмотрения		
10.7 Уведомление заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги и ее результатах		
10.8 Предоставление результата муниципальной услуги		
10.9 Оценка заявителем качества предоставления муниципальной услуги		
10.10 Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа власти, а также его должностных лиц		

11. Что необходимо изменить в процессах предоставления муниципальной услуги в Вашем органе власти? *(Открытый вопрос)*

12. К какой группе должностей Вы сейчас себя относите? *(один ответ)*

1. Высшая
2. Главная
3. Ведущая
4. Старшая
5. Младшая

13. Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе?

1. Менее 1 года
2. 1-2 года
3. 3-4 года

Шаблон «карты боли»

№	Наименование процесса	Выявленные проблемные моменты потребности клиентов	Распространенность проблемы*	Приоритетность решения проблемы*	Несколько к реализации	Отчетственный	Срок реализации
1.	Муниципальная услуга «Памперование»	- отсутствие интереса к оплате услуг на официальном сайте	Высокая средняя нагрузка	Высокая средняя нагрузка	создание интерфейса оплаты услуг на официальном сайте	структурное подразделение	определяется на основании установленной приоритетности
		- отсутствие уведомления о предоставлении услуги	Высокая средняя нагрузка		- создание сервиса по открытию уведомлений о предоставлении услуги		
		- необходимость подачи заявления на бумаге в отдел кадров	Высокая средняя нагрузка	Высокая средняя нагрузка	- обеспечение возможности подачи заявления посредством корпоративного портала	структурное подразделение	определяется на основании установленной приоритетности

* - единица измерения и метод оценки определяются в программных положениях исследования в зависимости от особенностей услуги или иного вида взаимодействия

4. 5 лет и более

14. Сколько лет Вы работаете в Вашем органе власти?

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

15. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

1. 18-29 лет
2. 30-44 лет
3. 45-60 лет
4. 61 год и старше

17. Ваше образование? (Один ответ)

1. Высшее
2. Незаконченное высшее
3. Среднее специальное
4. Среднее общее

18. Какое высказывание точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи? (Один ответ)

1. Денег не хватает даже на питание
2. На питание денег хватает, но одежду, обувь, купить не можем
3. На одежду, обувь, денег хватает, но крупную бытовую технику купить не можем
4. На бытовую технику денег хватает, но автомобиль купить не можем
5. На автомобиль денег хватает, но квартиру или дом купить не можем
6. На квартиру или дом денег хватает
7. Затрудняюсь ответить

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!