



КОМИТЕТ ПО ДЕЛАМ ЗАПИСИ АКТОВ
ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ И АРХИВОВ
РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ
(КОМИТЕТ ПО ДЕЛАМ ЗАГС И АРХИВОВ
РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ)

АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫН
ГРАЖДАН АЙАЛГАНЫ БИЧИИР ЛЕ АРХИВТЕР
КЕРЕКТЕРИ ААЙЫНЧА КОМИТЕДИ
(АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫН ЗАГС-ТЫНГ ЛЕ
АРХИВТЕР КОМИТЕДИ)

ПРИКАЗ

27.03.2024 № П-12-01/0018

г. Горно-Алтайск

Об утверждении Порядка сбора и анализа обратной связи от внутренних и внешних клиентов Комитета по делам записи актов гражданского состояния и архивов Республики Алтай

В соответствии с распоряжением Правительства Республики Алтай от 26 сентября 2023 № 594-р «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Республике Алтай и Плана мероприятий («Дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Комитете по делам записи актов гражданского состояния и архивов Республики Алтай **п р и к а з ы в а ю** :

1. Утвердить Порядок сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов Комитета по делам записи актов гражданского состояния и архивов Республики Алтай.
2. Разместить настоящий приказ на официальном сайте Комитета по делам записи актов гражданского состояния и архивов Республики Алтай.
3. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

И.о. председателя

О.А. Зорина

УТВЕРЖДЕН
Приказом Комитета по делам записи
актов гражданского состояния и
архивов Республики Алтай
от «27» марта 2024 г.
№ П-12/01- 0018

ПОРЯДОК
сбора обратной связи от внешних и внутренних клиентов Комитета
по делам записи актов гражданского состояния и архивов
Республики Алтай

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет общие подходы и направления по сбору и анализу обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Комитете по делам записи актов гражданского состояния и архивов Республики Алтай (далее – Порядок) и разработан в целях реализации Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Республике Алтай, утвержденного распоряжением Правительства Республики Алтай от 26 сентября 2023 № 594-р и Плана мероприятий («Дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Комитете по делам записи актов гражданского состояния и архивов Республики Алтай (далее - Комитет).

2. В настоящем Порядке используются следующие понятия и определения:

Клиент - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Комитетом и подведомственным Комитету казённым учреждением Республики Алтай «Государственный архив Республики Алтай» (далее - Госархив) с целью удовлетворения своих потребностей.

Внешний клиент - граждане Российской Федерации, лица без гражданства, иностранные граждане, в том числе самозанятые, индивидуальные предприниматели, объединения граждан, не зарегистрированные в качестве юридических лиц, юридические лица, осуществляющие предпринимательскую и иную некоммерческую деятельность.

Внутренний клиент - государственные гражданские служащие Комитета, работники, не являющиеся государственными гражданскими служащими Комитета, работники Госархива.

Инструментарий - выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня внешних и внутренних клиентов.

Онлайн опрос - метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с целью обеспечения коммуникации (мобильное приложение, официальный сайт, социальная сеть, мессенджер).

Офлайн опрос - метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами, с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации (личный прием, в местах длительного пребывания клиентов, направление бумажных писем и т.д.).

Респондент - лицо, от которого собираются данные.

II. Организация системы сбора и анализа обратной связи

3. Система сбора и анализа обратной связи (далее — система обратной связи) является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия клиентов с Комитетом и Госархивом через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

4. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности Комитета и Госархива по следующим направлениям:

1) для внешнего клиента:

государственные услуги (функции);

обращения, запросы;

региональный государственный контроль (надзор);

доступ к информации о деятельности Комитета и госархива;

2) для внутреннего клиента:

внутри- и межведомственное взаимодействие;

информационно-техническое обеспечение;

административно-хозяйственная деятельность;

кадровые процессы.

5. Цели формирования системы обратной связи включают:

получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с Комитетом и Госархивом, об удовлетворенности клиентов от такого взаимодействия в разных жизненных ситуациях (далее - удовлетворенность);

выявление проблем, претензий («болей») при взаимодействии с клиентами, разработка мер по их устранению и мер, направленных на повышение удовлетворенности клиентов;

разработка и контроль реализации требований к повышению качества существующих и созданию новых государственных услуг;

выявление направлений развития отдельных аспектов деятельности Комитета и Госархива, а также удачных решений в деятельности Комитета и Госархива с целью тиражирования лучших практик на другие аспекты деятельности;

повышение эффективности процессов Комитета и Госархива;

- оперативное реагирование на проблемы клиентов.

6. Источниками обратной связи являются данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг и сервисов (Платформа обратной связи, федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг» и другие), обращения и жалобы, поступающие в Комитет и Госархив напрямую, а также данные социологических исследований.

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

8. Сбор обратной связи осуществляется во всех каналах связи, в которых происходит взаимодействие с клиентом.

9. Возможность постоянного сбора обратной связи обеспечена в местах получения услуги. При необходимости разовые сборы обратной связи дополняют постоянный сбор обратной связи.

10. Данные, полученные в результате сбора обратной связи, должны быть сравнимыми.

III. Анализ информации и принятие решений

11. Анализ информации проводится с целью выявления как общего уровня удовлетворенности услугой или иным видом взаимодействия, так и отдельными параметрами такого взаимодействия с Комитетом и Госархивом.

12. Результаты сбора обратной связи, полученной по результатам исследований (опросов), подлежат обобщению и анализу от 1 раза в месяц до 1 раза в квартал в зависимости от объема собираемой обратной связи. При отсутствии поступившей обратной связи в отчетном периоде ее анализ не производится.

13. В отдельных случаях при выявлении значительного числа негативной обратной связи, высокого уровня неудовлетворенности, конкретных «болей» проводится дополнительный ежеквартальный сбор обратной связи от клиентов. Для проведения дополнительного сбора обратной связи определяются генеральная и выборочная совокупности.

14. Дополнительно учитываются количество и содержание предложений и замечаний, полученных в результате обработки открытых вопросов в инструментариях исследований, а также обращений и жалоб клиентов, полученных через иные каналы сбора обратной связи.

15. Мониторинг поступивших в Комитет и Госархив обращений и жалоб проводится по следующим критериям:

количество обращений и жалоб, поступивших по всем каналам взаимодействия с указанием доли по различным каналам;

основные причины обращений;

количество обращений по тематике (в соответствии с 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).

16. Сбор информации по данным показателям ведется постоянно, анализ проводится 1 раз в квартал (при наличии обратной связи от клиентов). Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. На основе ежеквартального анализа обращений и жалоб формируется «карта болей», разрабатываются мероприятия по реинжинирингу, готовятся новые инструктивные материалы для сотрудников и разъяснения для заявителей.

17. В результате анализа обратной связи формируется «карта болей» клиента в разрезе каждого процесса, которые могут группироваться (по точке обращения, группе процесса: по государственным услугам, получаемым в электронном виде). «Боль клиента» - это не только проблемы, которые клиент испытал при взаимодействии с Комитетом и Госархивом, но и те потребности клиента, которые Комитет и Госархив могут решить, изменив некоторые процессы своей деятельности (например, создать дополнительный сервис, перевести услугу в режим проактивного предоставления).

18. Все выявленные «боли» подлежат включению «в карту болей».

19. В «карте болей» отражаются:

выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов;
мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов;
срок реализаций мероприятий.

20. Результаты анализа собранной обратной связи рассматриваются в целях принятия решений.

21. Результаты анализа собранной обратной связи используются для проектирования и реинжиниринга государственных услуг и иных видов взаимодействия (процессов) в Комитете и Госархив в целях повышения качества клиентского опыта для:

а) создания или доработки процессов предоставления (исполнения) государственных услуг (функций);

б) создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официальных сайтов, информационных систем Комитета и Госархива;

в) подготовки Комитетом предложений о доработке единых порталов предоставления государственных и муниципальных систем (функций), единых информационных систем;

г) подготовки предложений об изменении нормативно-правового регулирования порядка предоставления (исполнения) государственных услуг (функций, процессов);

е) принятия и изменения нормативных правовых документов Комитета.

22. Клиенту предоставляется информация об использовании полученной от него обратной связи. Обобщенные данные обратной связи, а также принятые на их основе решения Комитета должны быть доступны неограниченному кругу клиентов в разрезах типовых жизненных ситуаций, государственных услуг и сервисов, точек взаимодействия.

23. Комитет определяет формы и методы размещения информации об использовании полученной от клиента обратной связи, периодичность размещения, критерии и перечень информации, не размещаемой в общем доступе.

24. Посредством раздела «Обратная связь» на официальном сайте Комитета и Госархива обеспечивается:

1) прием обращений: для подачи обращений, жалоб, предложений в разделе создаются электронные формы, и обеспечивается автоматическое направление заполненных форм в Комитет. В разделе размещаются ответы (в обезличенном формате) на часто поступающие обращения (для активизации интереса клиента к подразделу). Для подачи обращения и жалобы посредством официального сайта авторизация клиента не должна быть обязательной, в данном случае клиенту предоставляется возможность заполнить свои данные самостоятельно. В случае авторизации клиента - формы заполнения обращений и жалоб должны предусматривать возможность автозаполнения из сведений, содержащихся в личном кабинете;

2) проведение опросов: для размещения форм анонимных опросов, как активных, так и завершенных. При этом каждый завершённый опрос сопровождается публикацией обезличенных результатов проведенных опросов. В данном подразделе содержатся формы двух опросов:

оценка уровня удовлетворенности клиентом отдельным процессом Комитета и Госархива (например, конкретная государственная услуга), ссылки на проведение опросов должны быть размещены постоянно;

ежеквартальный опрос клиентов по углубленной схеме сбора информации.

25. Опрос по оценке уровня удовлетворенности клиентов производится в двух основных вариантах:

после непосредственного обращения клиента: предложение оставить обратную связь может быть выражено в виде интерактивной ссылки на форму опроса, которая доступна на сайте Комитета (или другом ресурсе) после получения результата услуги, а также может направляться на электронную почту или в виде уведомления в личный кабинет;

при посещении сайта (или другого ресурса), где ссылка размещается на главной странице (и специальном разделе «Обратная связь»). В этом случае

клиент самостоятельно выбирает государственную услугу (иной процесс) для проведения оценки. В случае если клиент желает оценить несколько государственных услуг (процессов), то формы заполняются по каждой государственной услуге (процессу) отдельно.

26. Комитет определяет случаи и возможность использования дополнительных способов получения обратной связи.

27. Ответственный за сбор и анализ обратной связи от внешних клиентов устанавливается распорядительным документом Комитета.

IV. Особенности внутренней обратной связи

28. Система обратной связи включает в себя сбор обратной связи от работников Комитета и Госархива, целью которой является оценка уровня удовлетворенности работников различными аспектами деятельности Комитета и Госархива для повышения уровня его клиентоцентричности.

29. Для оценки уровня удовлетворенности различными аспектами деятельности применяется специализированный инструментарий, который размещается на внутренних ресурсах Комитета и Госархива. Данный инструментарий позволяет собрать обратную связь не только об общей удовлетворенности работой в Комитете и Госархиве, но и отдельными аспектами деятельности:

- материально-техническим оснащением;
- регламентацией профессиональной деятельности;
- автоматизацией профессиональной деятельности;
- взаимодействием с другими подразделениями Комитета и Госархива, государственными органами и организациями;
- возможностями профессионального развития в Комитете и Госархиве;
- возможностями должностного роста в Комитете и Госархиве;
- взаимоотношениями между коллегами в коллективе;
- элементами профессиональной деятельности (труда);
- скоростью и качеством рассмотрения запросов и обращений в кадровую службу;
- процессами нормотворчества и оформления, исполнения договоров и др.

30. В рамках системы внутренней обратной связи ежегодно собираются данные об уровне удовлетворенности внутренних клиентов.

31. Внеочередные опросы работников Комитета проводятся по мере необходимости сбора обратной связи.

32. Работники вправе оставить обратную связь инициативно и анонимно.

33. Обратная связь, полученная от внутренних клиентов, подлежит учету, разделению на тематики и анализу. При поступлении от внутренних клиентов обращений, запросов, служебных записок по вопросам условий осуществления служебных обязанностей, они подлежат учету и анализу в рамках системы обратной связи.

34. Ответственный за сбор и анализ обратной связи от внутренних клиентов устанавливается распорядительным документом Комитета.

V. Заключительные положения

35. Полученная обратная связь используется:

для выявления потребностей клиентов;

при внедрении клиентоцентричного подхода в рамках реинжиниринга процессов для улучшения клиентского опыта;

при оценке результата полного внедрения реинжиниринга в целях выявления возможных отклонений от образа целевого состояния процесса, в отношении которого осуществлялся реинжиниринг;

при подготовке предложений об изменении межведомственных процессов, включая изменения в нормативные правовые документы.

36. Выбор инструмента или совокупности инструментов обратной связи осуществляется Комитетом в зависимости от целей, указанных в пункте 5 настоящего Порядка, и ресурсов (временных, финансовых и прочих), которыми располагает Комитет и Госархив.

Приложение № 1
к Порядку сбора обратной связи
от внешних и внутренних клиентов
Комитета по делам записи актов
гражданского состояния и архивов
Республики Алтай

**ШАБЛОН
«карты болей»**

№ п/п	Наименование процесса	Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиента	Распространенность проблемы*	Приоритетность решения проблемы/удовлетворения потребности*	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации
1	Государственная услуга «Наименование»	Отсутствие интерфейса оплаты госпошлины на официальном сайте; отсутствие уведомления о поступлении оплаты госпошлины	Высокая/средняя/низкая Высокая/средняя/низкая	Высокая/средняя/низкая Высокая/средняя/низкая	Создание интерфейса оплаты госпошлины на официальном сайте; создание сервиса по отправке уведомлений о поступлении оплаты госпошлины	Структурное подразделение	Определяется на основании установленной приоритетности
2	Получение сотрудником справки	Необходимость подачи заявления на бумаге в отдел кадров	Высокая/средняя/низкая	Высокая/средняя/низкая	Обеспечение возможности подачи заявления посредством корпоративного канала	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.

Приложение № 2
к Порядку сбора обратной связи
от внешних и внутренних клиентов
Комитета по делам записи актов
гражданского состояния и архивов
Республики Алтай

ФОРМЫ
инструментариев для проведения оценки удовлетворенности
внешних клиентов

Форма № 1. Оценка удовлетворенности внешних клиентов
предоставлением государственных услуг (сервисов),
осуществления функций

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. Укажите наименование государственной услуги, которая Вам была предоставлена в период с 1 января 2023 года? (Любое число ответов)

СПИСОК УСЛУГ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ОРГАН ВЛАСТИ

3. Насколько Вы удовлетворены государственной 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
5. Другое (укажите)

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6
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

6. Как была предоставлена государственная услуга? (Один ответ)

1. Услуга была предложена ведомством
2. Я сам обратился за услугой

7. Была ли предоставлена государственная услуга? (Один ответ)

1. Да, услуга была предоставлена
2. Нет, услуга не была предоставлена

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 9

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 полной (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 государственную 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 государственной 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

1. Понятность и удобство подачи заявления
2. Информирование о статусе услуги
3. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов
4. Оперативность получения результата
5. Возможность получения результата в электронном виде

12. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с техподдержкой при получении государственной 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 уполномоченного органа государственной власти (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 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 государственной 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 государственной услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, 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) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц? (Один ответ)

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

19. Изменилось ли Ваше отношение к органу власти после получения государственной 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 государственной услуги в данный орган

власти? 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
 5. Иной статус (укажите)
- Переход к Вопросу № 26
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 IT	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, Ваш 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 регионе Вы проживаете? (Список субъектов прилагается)

Форма № 2. Оценка проведения контрольных (надзорных) мероприятий

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. Проводились ли в отношении Вашей организации/Вас как индивидуального предпринимателя контрольные (надзорные) мероприятия в период с 1 января 2023 года? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА
ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**

3. Какой вид государственного контроля (надзора) применялся? (Любое число ответов)

СПИСОК ВИДОВ КОНТРОЛЯ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ФОИВ

4. Сколько раз в отношении Вашей организации/Вас как индивидуального предпринимателя проводились контрольные (надзорные) мероприятия в период с 1 января 2023 года? (Открытый вопрос)

5. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с органом государственной власти при проведении контрольных (надзорных) мероприятий? 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

6. Какие контрольно-надзорные мероприятия были применены в период с 1 января 2023 года? (Любое число ответов)

1. Контрольная закупка
2. Мониторинговая закупка
3. Выборочный контроль
4. Объявление предостережения
5. Инспекционный визит
6. Рейдовый осмотр
7. Документарная проверка
8. Выездная проверка
9. Мониторинг как специальный режим контроля (надзора)
10. Постоянный государственный контроль (надзор) как специальный режим
11. Постоянный рейд как специальный режим
12. Затрудняюсь ответить

6. Какое последнее по времени контрольное (надзорное) мероприятие в отношении Вас проводилось? (Открытый вопрос)

7. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования по вопросам проведения контрольных (надзорных) мероприятий? (Один ответ)

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

9. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами осуществления действий по контролю (надзору) относительно последнего по времени проведения КНМ? 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)

Оценка от 1 до 5

1. Оперативность осуществления контрольных мероприятий
2. Взаимодействие с работниками контрольных (надзорных) органов

3. Оперативность предоставления результатов проведения контрольных мероприятий
4. Соблюдение периодичности проведения контрольных мероприятий
5. Наличие и соблюдение аттестованных методик проведения контроля
6. Обоснованность предпринимаемых действий в рамках контроля (надзора)

10. Приходилось ли Вам обжаловать решения, действия (бездействия) контрольных (надзорных) органов, а также должностных лиц? (Один ответ)

1. Да, обжаловал
2. Нет, не обжаловал

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13

11. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом обжалования решений, действий (бездействий) контрольных (надзорных) органов, а также должностных лиц? (Один ответ)

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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13

12. Что Вас не устроило в результате обжалования решений, действий (бездействий) контрольных (надзорных) органов, а также должностных лиц? (Открытый вопрос)

13. Как Вы оцениваете эффективность деятельности контрольных (надзорных) органов? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что деятельность была совсем неэффективной, оценка 5 означает, что деятельность очень эффективна. (Один ответ)

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

14. Изменилось ли Ваше отношение к контрольному/надзорному органу в результате проведения контрольных (надзорных) мероприятий? (Один ответ)

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

15. 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 № 19

Переход к Вопросу № 19

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

Переход к Вопросу № 17

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

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

18. 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, 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		

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. Незаконченное 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 регионе Вы проживаете? (Список субъектов прилагается)

Форма № 3. Оценка осуществления профилактики нарушений обязательных требований

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. Проводились ли в отношении Вашей организации/Вас как индивидуального предпринимателя профилактические мероприятия в отношении нарушений обязательных требований? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА
ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**

3. Какой вид государственного контроля (надзора) применялся? (Любое число ответов)

СПИСОК ВИДОВ КОНТРОЛЯ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ФОИВ

4. Сколько раз в отношении Вашей организации/Вас как индивидуального предпринимателя проводились мероприятия по профилактике нарушений обязательных требований в период с 1 января 2023 года? (Открытый вопрос)

5. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием в органе государственной власти при проведении мероприятий по профилактике нарушений обязательных требований? 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

6. Какие профилактические мероприятия были применены? (Любое число ответов)

1. Информирование
2. Обобщение правоприменительной практики
3. Меры стимулирования добросовестности

4. Объявление предостережения
5. Консультирование
6. Самообследование
7. Профилактический визит
8. Затрудняюсь ответить

7. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования по вопросам соблюдения обязательных требований? (Один ответ)

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

8. Обращались ли Вы в контрольный/надзорный орган за консультацией по вопросам соблюдения обязательных требований? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10**

9. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены консультацией по вопросам соблюдения обязательных требований? (Один ответ)

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

10. Пользовались ли Вы сервисами самообследования по вопросам соблюдения обязательных требований? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13**

11. Каким сервисом Вы воспользовались? (Открытый вопрос)

12. Насколько Вы удовлетворены сервисами самообследования по вопросам соблюдения обязательных требований? 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. Проводились ли в отношении Вас/Вашей организации мероприятия, направленные на нематериальное поощрение добросовестных контролируемых лиц? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 16
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 16**

14. Какие меры поощрения и стимулирования добросовестности были применены? (Любое число ответов)

СПИСОК МЕР СТИМУЛИРОВАНИЯ И ПООЩРЕНИЯ УТОЧНЯЕТ ФОИВ

1. Выдвижение представителей контролируемых лиц в общественные и иные органы при контрольном (надзорном) органе;
2. Возможность проведения инспекционного визита, выездной проверки с использованием средств дистанционного взаимодействия;
3. Присуждение контролируемому лицу репутационного статуса, обозначающего добросовестное соблюдение контролируемым лицом обязательных требований, и предоставление контролируемому лицу права публично размещать данную информацию в открытых источниках, в том числе в информационных и рекламных.

15. Насколько Вы удовлетворены мерами поощрения и стимулирования добросовестности? 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

16. Объявлялось ли в отношении Вас/Вашей организации предостережение о недопустимости нарушений обязательных требований? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 18
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 18**

17. С какой оценкой полученного предостережения Вы согласны в наибольшей степени? (Один ответ)

1. Это предостережение расцениваю однозначно как давление
2. Это предостережение расцениваю в некоторой степени как давление
3. Это предостережение расцениваю в некоторой степени как поддержку
4. Это предостережение расцениваю однозначно как поддержку
5. Затрудняюсь ответить

18. Проводился ли в отношении Вас/Вашей организации профилактический визит? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 20
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 20**

19. С какой оценкой профилактического визита Вы согласны в наибольшей степени? (Один ответ)

1. Этот профилактический визит расцениваю однозначно как давление
2. Этот профилактический визит расцениваю в некоторой степени как давление
3. Этот профилактический визит расцениваю в некоторой степени как поддержку
4. Этот профилактический визит расцениваю однозначно как поддержку
5. Затрудняюсь ответить

20. Изменилось ли Ваше отношение к контрольному/надзорному органу в результате профилактических мероприятий нарушений обязательных требований? (Один ответ)

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

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
5. Иной статус (укажите)

Переход к Вопросу № 26
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, Ваш 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 регионе Вы проживаете? (Список субъектов прилагается)

Форма № 4. Оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов

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. Приходилось ли Вам обращаться в орган власти с какими-либо предложениями, заявлениями, жалобами, запросами в период с 1 января 2023 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 2023 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 органа власти
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 государственном органе власти
2. Письменное обращение в государственный орган на бумажном носителе
3. Обращение в электронной форме через официальный сайт органа власти
4. Обращение в электронной форме через портал Госуслуги (gosuslugi.ru)

ПЕРЕХОД К В. № 8

5. Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги

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

8. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в государственный орган? 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

- 1 Устное обращение при личном приеме в государственном органе власти
- 2 Письменное обращение в государственный орган на бумажном носителе
- 3 Обращение в электронной форме через официальный сайт органа власти

8. Насколько Вы удовлетворены в целом процессом рассмотрения обращения в государственный орган? 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 33
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)

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

10. Ваше обращение, запрос были рассмотрены непосредственно в ведомстве либо было переадресовано? (Один ответ)

1. Да, обращение рассматривалось непосредственно в ведомстве

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 государственный орган? 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

1. Понятность и удобство подачи обращения (запроса) 1 2 3 4 5
2. Срок рассмотрения обращения (запроса) 1 2 3 4 5
3. Информирование о статусе обращения (запроса) 1 2 3 4 5
4. Понятность и доступность ответа на обращение (запрос) 1 2 3 4 5

5. Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса) 1 2 3 4 5

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

1. Да, в лучшую сторону
2. Да, в худшую сторону 34
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 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

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

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 35

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 регионе Вы проживаете? (Список субъектов прилагается)

Форма № 5. Оценка удовлетворенности внешних клиентов доступностью, составом и качеством информации о деятельности ведомства

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. Какие источники Вы используете для получения информации о деятельности ведомства? (Любое число ответов) Перечень источников информации о деятельности уточняется ведомством и может быть дополнен

1. Официальный сайт ведомства
2. Телеграм-канал ведомства
3. Официальная страница ведомства социальной сети «ВКонтакте»

Переход к Вопросу № 8

Переход к Вопросу № 8

4. Официальная страница ведомства в социальной сети «Одноклассники»

Переход к Вопросу № 8

5. Другое (укажите)

Переход к Вопросу № 13

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

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

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

5. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на сайте ведомства? 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 ведомства? (Открытый вопрос)

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

8. Как часто Вы пользуетесь следующими источниками информации: Телеграм-канал ведомства; страница ведомства в социальной сети «ВКонтакте»; страница ведомства в социальной сети «Одноклассники»? (Один ответ)

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

9. Удастся ли Вам найти необходимую информацию на следующих ресурсах: Телеграм-канал ведомства; страница ведомства в социальной сети «ВКонтакте»; страница ведомства в социальной сети «Одноклассники»? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

- 1 Телеграм-канал ведомства
- 2 Страница ведомства в социальной сети «ВКонтакте»
- 3 Страница ведомства в социальной сети «Одноклассники»

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

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

13. Насколько Вы удовлетворены доступностью, составом и качеством информации в целом о деятельности органа исполнительной власти (ведомства)? 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, 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		

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. Незаконченное 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 регионе Вы проживаете? (Список субъектов прилагается)

Приложение № 3
к Порядку сбора обратной связи
от внешних и внутренних клиентов
Комитета по делам записи актов
гражданского состояния и архивов
Республики Алтай

**Формы инструментариев для проведения оценки удовлетворенности
внутренних клиентов**

**Форма № 1. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов
асpekтами деятельности в органе власти**

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном государственном 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? (постоянно, каждый рабочий день; несколько раз в неделю; несколько раз в месяц; несколько раз в год; не занимаюсь этим) (Один ответ по каждой строке)

1. Предоставление государственных услуг,
2. Предоставление мер поддержки,
3. Проведение контрольно-надзорных мероприятий;
4. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения;
5. Нормативно- правовая деятельность в ведомстве;
6. Консультирование по вопросам взаимодействия с органом власти (организацией)

3. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках своей профессиональной деятельности в своем ведомстве? (Ответ по каждой строке относительно каждого вида деятельности, которым занимаетесь) (ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС)
Проблемы (укажите) Не занимаюсь этим

1. Предоставление государственных услуг
2. Предоставление мер поддержки
3. Проведение контрольно-надзорных мероприятий
4. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения
5. Нормативно- правовая деятельность в ведомстве
6. Консультирование по вопросам взаимодействия с органом власти (организацией)

4. Насколько Вы удовлетворены материально-техническим оснащением своей деятельности? (Один ответ по каждой строке)? (полностью удовлетворен; скорее удовлетворен; скорее не удовлетворен; полностью не удовлетворен; затрудняюсь ответить)

1. Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.)

2. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)
3. Программное обеспечение
4. Обслуживание технических средств
5. 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)

1. Понятность инструкций и методических материалов
2. Удобство использования инструкций и методических материалов
3. Актуальность инструкций и методических материалов

6. Насколько Вы удовлетворены автоматизацией своей профессиональной деятельности? (Один ответ по каждой строке)? (полностью удовлетворен; скорее удовлетворен; скорее не удовлетворен; полностью не удовлетворен; затрудняюсь ответить)

1. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений
2. Правовые информационные системы
3. Кадровый портал
4. Демонстрационные панели (дэшборды)
5. Автоматизация форм и шаблонов
6. Автоматизация отчетов
7. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)
8. Доступ к данным иных государственных органов и организаций

7. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с другими государственными органами и организациями? (Один ответ по каждой строке)? (Скорее удовлетворен; скорее не удовлетворен; затрудняюсь ответить; не взаимодействую с другими гос. органами и организациями)

1. Качество предоставляемой информации
2. Соблюдение сроков предоставления информации
3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)
4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)
5. Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией

8. 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

9. 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

10. Насколько Вы удовлетворены работой кадрового подразделения при выполнении следующих функции? (Один ответ по каждой строке)? (Скорее удовлетворен; скорее не удовлетворен; затрудняюсь ответить)

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)
2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)
3. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)
4. Аттестация сотрудников
5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников
6. Разрешение трудовых конфликтов
7. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий
8. Разработка должностных инструкций
9. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками сотрудников)
10. Учет рабочего времени (ведение табеля учета рабочего времени)
11. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)
12. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)
13. Организация хранения документов
14. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации

11. Что Вас не устраивает в работе кадрового подразделения при выполнении следующих функции? (Открытый вопрос) На вопрос отвечают, респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» в вопросе № 3 (Проблема (укажите); затрудняюсь ответить)

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)
2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)
3. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)
4. Аттестация сотрудников
5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников
6. Разрешение трудовых конфликтов
7. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий
8. Разработка должностных инструкций
9. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками сотрудников)

10. Учет рабочего времени (ведение табеля учета рабочего времени)
11. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)
12. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)
13. Организация хранения документов
14. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации

12. Насколько, с Вашей точки зрения, оптимально организованы следующие этапы организации кадровой работы в ведомстве? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы совсем не оптимально, оценка 5 означает, что Вы максимально оптимально. (Один ответ по строке) Оценка от 1 до 5

1. Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу)
2. Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу)
3. Предоставление отпуска
4. Направление в служебную командировку
5. Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности
6. Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)
7. Предотвращение и урегулирования конфликта интересов
8. Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера
9. Представление сведений о размещении информации в сети Интернет
10. Применение мер поощрения
11. Привлечение к дисциплинарной ответственности
12. Оказание материальной помощи
13. Предоставление государственных социальных гарантий
14. Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей
15. Организация документооборота и оперативного взаимодействия
16. Выполнение служебных (трудовых) обязанностей
17. Прекращение служебного контракта (трудового договора)
18. Индивидуальный служебный (трудовой) спор
19. Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти

13. Какие проблемы возникают на следующих этапах организации кадровой работы в ведомстве? (Ответы по каждой строке) (Открытый вопрос) Задается только тем респондентам, которые поставили оценки «1», «2» и «3». (Проблема (укажите); затрудняюсь ответить)

1. Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу)
2. Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу)
3. Предоставление отпуска
4. Направление в служебную командировку
5. Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности
6. Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)
7. Предотвращение и урегулирования конфликта интересов

8. Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера

9. Представление сведений о размещении информации в сети Интернет

10. Применение мер поощрения

11. Привлечение к дисциплинарной ответственности

12. Оказание материальной помощи

13. Предоставление государственных социальных гарантий

14. Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей

15. Организация документооборота и оперативного взаимодействия

16. Выполнение служебных (трудовых) обязанностей

17. Прекращение служебного контракта (трудового договора)

18. Индивидуальный служебный (трудовой) спор

19. Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти

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

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

3. Затрудняюсь ответить

15. Насколько Вы удовлетворены взаимоотношениями между коллегами в коллективе? (Один ответ) (Скорее удовлетворен; скорее не удовлетворен; затрудняюсь ответить)

1. В подразделении, в котором Вы замещаете должность

2. В ведомстве (органе власти) в целом

16. 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

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

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

3. Затрудняюсь ответить

18. Насколько Вы удовлетворены системой адаптации новых сотрудников органа (ведомства)? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

3. Затрудняюсь ответить

4. Система адаптации отсутствует

ПЕРЕХОД к Вопросу № 19

19. Какие меры по адаптации новых сотрудников, используемые в органе (ведомстве), 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

20. Как часто в Вашем органе 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)

1. Обучение по процессу профессиональной деятельности
2. Обучение навыкам эффективной коммуникации с клиентами/коллегами при предоставлении услуг

21. Насколько Вы удовлетворены своим трудом? (Один ответ по каждой строке) (Скорее удовлетворен; скорее не удовлетворен; затрудняюсь ответить)

1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)
2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)
3. Результатом
4. Престижностью
5. Общественным одобрением

22. 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

23. 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

24. 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

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

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

26. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

27. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?

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

28. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

30. Ваше образование? (Один ответ)

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

31. 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 и оформления, исполнения договоров

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в ведомстве? (Один ответ)

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

2. Насколько Вы удовлетворены организацией процесса по нормотворчеству в ведомстве (Один ответ по каждой строке)? (Полностью удовлетворен; скорее удовлетворен; скорее не удовлетворен; полностью не удовлетворен; не участвую в данном процессе)

1. Подготовка проекта нормативного правового акта (НПА)
2. Согласование проекта НПА
3. Утверждение НПА
4. Опубликование НПА
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)

1. Подготовка проекта нормативного правового акта (НПА)
2. Согласование проекта НПА
3. Утверждение НПА
4. Опубликование НПА
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)

1. Понятность инструкций и методических материалов
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)

1. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений
2. Правовые информационные системы
3. Доступ к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)
4. Доступ к данным иных государственных органов и организаций

6. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с другими государственными органами и организациями при согласовании проектов нормативных правовых актов?

(Один ответ по каждой строке)? (Скорее удовлетворен; скорее не удовлетворен; затрудняюсь ответить)

1. Качество предоставляемой информации
2. Соблюдение сроков предоставления информации
3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)
4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)
5. Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией

7. Насколько Вы удовлетворены организацией процесса по оформлению и исполнению договоров в ведомстве (Один ответ по каждой строке)? (Полностью удовлетворен; скорее удовлетворен; скорее не удовлетворен; полностью не удовлетворен; не участвую в данном процессе)

1. Подготовка договора
2. Согласование договора
3. Подписание договора
4. Регистрация договора
5. Исполнение договора
6. Контроль и мониторинг исполнения договора

8. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках процесса по оформлению и исполнению договоров в ведомстве (Ответ по каждой строке относительно каждого этапа) (ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС) (Проблема (укажите); проблем не было)

1. Подготовка договора
2. Согласование договора
3. Подписание договора
4. Регистрация договора
5. Исполнение договора
6. Контроль и мониторинг исполнения договора

9. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) при согласовании проектов договоров в ведомстве (Ответ по каждой строке относительно каждого этапа) (ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС) (Проблема (укажите); проблем не было)

1. Устранение замечаний
2. Сроки согласования
3. Этапы согласования
4. Количество согласующих звеньев

10. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) при повторном согласовании проектов договоров в ведомстве после устранения замечаний согласующих структурных подразделений (Ответ по каждой строке относительно каждого этапа) (ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС) (Проблема (укажите); Проблем не было)

1. Устранение замечаний
2. Сроки согласования
3. Этапы согласования
4. Количество согласующих звеньев

11. Считайте ли вы возможным упростить процедуру согласования проектов договоров в ведомстве после устранения замечаний согласующих структурных подразделений (Ответ по каждой строке относительно каждого этапа) (ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС) (Да, считаю возможным; нет, не считаю возможным; затрудняюсь ответить)

1. Сроки согласования
2. Этапы согласования
3. Количество согласующих звеньев

12. Укажите, пожалуйста, Ваши предложения по оптимизации процесса подготовки, согласования и заключения проектов договоров в ведомстве. (ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС)

13. Насколько Вы удовлетворены своим трудом? (Один ответ по каждой строке) (Скорее удовлетворен; скорее не удовлетворен; затрудняюсь ответить)

1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)
2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)
3. Результатом

14. 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

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 государственной службе?

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

17. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?

1. Менее 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 ведомстве (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 органа 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 государственном органе власти
2. Письменное обращение в государственный орган на бумажном носителе
3. Обращение в электронной форме через официальный сайт органа власти
4. 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

1. Устное обращение при личном приеме в государственном органе власти
2. Письменное обращение в государственный орган на бумажном носителе
3. 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 другое ведомство (орган власти)? (Один ответ)

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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10

9. Обычно каковы причины переадресации обращений в другое ведомство (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 государственной 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 ведомстве?

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

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

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном государственном 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 государственных 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 государственных услуг Вы занимаетесь? (Любое число ответов) СПИСОК УСЛУГ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ФОИВ

Далее вопросы задаются по каждой услуге, отмеченной респондентом, отдельно

4. Каким образом организовано информирование о предоставлении государственной услуги в ведомстве? (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 ведомства
4. Информация размещена на Телеграм-канале ведомства
5. Информация размещена на официальной странице ведомства социальной сети «ВКонтакте»
6. Информация размещена на официальной странице ведомства социальной сети «Одноклассники»
7. Информация размещена в СМИ и интернете
8. Информация предоставляется при личном обращении в ведомство
9. 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) Оценка от 1 до 5

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

6. Каким образом предоставляется государственная услуга? (Один ответ)

1. Услуга всегда предлагается самим ведомством
2. Клиент сам обращается за услугой
3. Государственная услуга или предлагается ведомством, или клиент сам обращается за ее получением

7. Приходилось ли Вам отклонять заявления на получение государственной услуги (отказывать в предоставлении государственной 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 государственной 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) Оценка от 1 до 5

1. Информирование о предоставлении государственной услуги
2. Организация подачи заявителем запроса
3. Прием и регистрация запроса заявителя
4. Контроль оплаты государственной пошлины за предоставление государственной услуги и уплаты иных платежей
5. Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия
6. Рассмотрение запроса и принятие решений по результатам его рассмотрения
7. Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах
8. Предоставление результата государственной услуги
9. Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги

10. Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц

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

1. Информирование о предоставлении государственной услуги
2. Организация подачи заявителем запроса
3. Прием и регистрация запроса заявителя
4. Контроль оплаты государственной пошлины за предоставление государственной услуги и уплаты иных платежей
5. Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия
6. Рассмотрение запроса и принятие решений по результатам его рассмотрения
7. Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах
8. Предоставление результата государственной услуги
9. Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги
10. Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц

11. Что необходимо изменить в процессах предоставления государственной услуги в Вашем ведомстве? (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 государственной службе?

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

14. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?

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!

Форма № 5. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов (сотрудников, работников) предоставлением мер государственной поддержки

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном государственном 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 мер поддержки? (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 мер поддержки Вы занимаетесь? (Любое число ответов) СПИСОК МЕР ПОДДЕРЖКИ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ФОИВ. Далее вопросы задаются по каждой мере поддержки, отмеченной респондентом, отдельно

4. Каким образом организовано информирование о предоставлении меры поддержки в ведомстве? (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 ведомства
4. Информация размещена на Телеграм-канале ведомства
5. Информация размещена на официальной странице ведомства социальной сети «ВКонтакте»
6. Информация размещена на официальной странице ведомства социальной сети «Одноклассники»
7. Информация размещена в СМИ и интернете
8. Информация предоставляется при личном обращении в ведомство
9. Другое (укажите)

5. Насколько Вы удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления меры поддержки? 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

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

6. Каким образом предоставляется мера государственной поддержки? (Один ответ)

1. Мера поддержки всегда предлагается самим ведомством
2. Клиент сам обращается за мерой поддержки
3. Мера поддержки или предлагается ведомством, или клиент сам обращается за ее получением

7. Приходилось ли Вам отклонять заявления на получение меры поддержки (отказывать в предоставлении меры поддержки)? (Один ответ)

1. Да
2. Нет

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 9

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

9. Насколько, с Вашей точки зрения, оптимально организованы следующие процессы в рамках предоставления меры поддержки? 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) Оценка от 1 до 5

1. Финансирование реализации меры поддержки
2. Информирование о мере поддержки
3. Организация направления заявления на получение меры поддержки
4. Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления мер государственной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия
5. Рассмотрение заявления на получение меры поддержки и принятие решений по результатам его рассмотрения
6. Предоставление меры поддержки
7. Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц

10. Какие проблемы возникают в рамках следующих процессов предоставления меры поддержки? (Ответы по каждой строке) (Открытый вопрос) Задается только тем респондентам, которые поставили оценки «1», «2» или «3». (Проблема (укажите); затрудняюсь ответить)

1. Финансирование реализации меры поддержки
2. Информирование о мере поддержки
3. Организация направления заявления на получение меры поддержки
4. Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления мер государственной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия
5. Рассмотрение заявления на получение меры поддержки и принятие решений по результатам его рассмотрения
6. Предоставление меры поддержки
7. Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц

11. Что необходимо изменить в процессах предоставления меры поддержки в Вашем ведомстве? (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 государственной службе?

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

14. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?

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!