

Приложение
к распоряжению администрации
города Мурманска
от 20.06.2025 № 58-р

**Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи
(от внешних и внутренних клиентов) в администрации города Мурманска**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в администрации города Мурманска (далее – Порядок, администрация соответственно) разработан во исполнение пункта 1.2 плана мероприятий («дорожной карты») муниципального образования городской округ город-герой Мурманск по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Мурманской области, утвержденного постановлением администрации города Мурманска от 25.04.2025 № 1808, с целью организации получения обратной связи от физических лиц, представителей юридических лиц (внешние клиенты), сотрудников администрации (внутренние клиенты) об уровне удовлетворенности процессом предоставления муниципальных услуг, осуществления функций, рассмотрения обращений, предложений, заявлений, жалоб, доступа к информации о деятельности администрации.

1.2. В настоящем Порядке используются следующие понятия и определения:

- муниципальная услуга – деятельность, связанная с реализацией муниципальных услуг в значении Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» либо иных работ и услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями;
- функция – деятельность по реализации установленных полномочий муниципальных органов власти, осуществляется без запроса внешнего клиента;
- клиент (внешний и внутренний) – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с муниципальным образованием с целью удовлетворения своих потребностей;
- внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с администрацией с целью удовлетворения своих потребностей, или же взаимодействующее с администрацией при осуществлении администрацией своих функций;
- внутренний клиент – муниципальный служащий администрации, работник подведомственной администрации организации;
- инструментарий – выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня удовлетворенности клиентов;
- «карта болей» – инструмент, содержащий перечень выявленных в ходе проведенных исследований потенциальных потребностей клиентов и проблем,

- а также мероприятия, которые необходимо реализовать для их устранения;
- онлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети Интернет, с целью обеспечения коммуникации;
 - офлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное очное взаимодействие с клиентами либо заочное посредством онлайн-сервисов (почтовая связь, телефонная и иное);
 - система внешней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение клиентов к предоставлению муниципальных услуг, функций, рассмотрению обращений и запросов, доступу к информации о деятельности администрации;
 - система внутренней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение сотрудников к взаимодействию внутри органа в процессе профессиональной деятельности.

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

Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности администрации.

Цели формирования системы обратной связи включают:

- получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с администрацией и об удовлетворенности клиентов от такого взаимодействия в разных жизненных ситуациях;
- выявление проблем, претензий («болей») при взаимодействии с клиентами, разработка мер по их устраниению и мер, направленных на повышение удовлетворенности клиентов;
- разработка и контроль реализации требований к повышению качества предоставления существующих муниципальных услуг;
- выявление направлений развития отдельных аспектов деятельности администрации, а также удачных решений в деятельности администрации с целью тиражирования лучших практик на другие аспекты деятельности;
- оперативное реагирование на проблемы клиентов.

2. Система внешней обратной связи

2.1. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам предоставления муниципальных услуг, осуществления функций, в том числе муниципального контроля, проведения профилактики нарушения обязательных требований, рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб), обеспечения доступа к информации о деятельности администрации в целях повышения уровня клиентоцентричности в администрации.

2.2. Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений, опросов, мнений, оценки физических лиц и представителей

юридических лиц, направленных в администрацию в устной или письменной форме посредством:

- направления обращения/мнения по почтовому адресу: 183006, г. Мурманск, пр. Ленина, д. 75;
- прямого обращения/мнения в администрацию на личном приеме;
- направления обращения/мнения через единое окно цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал);
- направления обращения/мнения через сообщение в официальной группе администрации в социальной сети «ВКонтакте» <https://vk.com/citymurmanskru>;
- направления обращения/мнения через сообщение в телеграм-канале администрации <https://t.me/citymurmanskru>;
- заполнения опросного листа о качестве и доступности предоставления муниципальных услуг и услуг по переданным государственным полномочиям, размещенного на официальном сайте администрации <https://www.citymurmansk.ru/>;
- участия в опросах, размещенных на официальных страницах администрации в социальных сетях;
- участия в опросах в администрации на личном приеме.

2.3. В случае если предложения физических лиц и представителей юридических лиц, полученные в процессе внешней обратной связи, были приняты и реализованы администрацией, то такое физическое лицо и представитель юридического лица уведомляется о результатах рассмотрения обратной связи с выражением благодарности за участие в обратной связи администрации, структурным подразделением, инициировавшим обращение, опрос, мнение, оценку.

2.4. Сбор обратной связи осуществляется во всех каналах связи, в которых происходит взаимодействие с клиентом. Возможность постоянного сбора обратной связи обеспечивается также в местах получения услуг. При необходимости разовые сборы обратной связи дополняют постоянный сбор обратной связи. Данные, полученные в результате сбора обратной связи, должны быть сравнимыми.

2.5. Для оценки уровня удовлетворенности внешних клиентов администрации применяется специализированный инструментарий (приложение № 1 к настоящему Порядку).

По результатам применения инструментария формируется отчет по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку.

Состав вопросов, содержащихся в инструментарии, перечень возможных ответов на указанные вопросы могут быть скорректированы в зависимости от состава полномочий и специфики предоставления каждой отдельной услуги или осуществления функции.

3. Система внутренней обратной связи

3.1. Система внутренней обратной связи предназначена для изучения отношения сотрудников администрации к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности администрации.

3.2. Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений, опросов, мнений, оценки сотрудников администрации в устной или письменной форме посредством:

- направления обращений, опросов, мнений, оценки через единую систему электронного документооборота администрации;
- личное или онлайн-обращение к руководителю, заместителям руководителя, начальникам структурных подразделений;
- участия в опросах, распространяемых через внутренние информационные ресурсы, через единую систему электронного документооборота в администрации, через электронную почту.

3.3. При подготовке анкет для опросов могут использоваться типовые анкеты (приложение № 3 к настоящему Порядку). Опрос сотрудников предполагает максимально возможный уровень анонимности проведения опроса. Соблюдение анонимности опроса должно четко соблюдаться и контролироваться в администрации.

По результатам применения инструментария формируется отчет по форме согласно приложению № 4 к настоящему Порядку.

4. Анализ обратной связи

4.1. В целях анализа обращений и запросов внешних и внутренних клиентов осуществляется ежеквартальный мониторинг таких обращений. Сбор информации ведется постоянно, анализ проводится ежеквартально. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

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

В отдельных случаях при выявлении значительного числа негативной обратной связи, высокого уровня неудовлетворенности, конкретных «болей» проводится дополнительный ежеквартальный сбор обратной связи от клиентов.

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.

4.2. Мониторинг поступивших в администрацию 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;
- 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. Проведение опросов, анализ результатов и составление «карты болей»

5.1. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с администрацией в целом и в процессе получения отдельных видов взаимодействия граждан с администрацией (муниципальных услуг, функций, в том числе муниципального контроля, проведения профилактики нарушения обязательных требований, рассмотрения обращений и запросов, обеспечения доступа к информации о деятельности администрации) могут проводиться опросы.

Одним из способов сбора обратной связи выступает опросный лист на официальном сайте администрации, посредством которого обеспечивается оценка уровня удовлетворенности клиентом отдельным процессом администрации (например, конкретной муниципальной услуги).

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 администрации (или другом ресурсе) после получения результата услуги, а также может направляться на электронную почту или в виде уведомления в личный кабинет;

- при посещении сайта: заполнение опросного листа о качестве и доступности предоставления администрацией муниципальных услуг и услуг по переданным государственным полномочиям. В этом случае клиент самостоятельно выбирает услугу (иной процесс) для проведения оценки. В случае если клиент желает оценить несколько услуг (процессов), то формы заполняются по каждой услуге, функции, процессу отдельно.

Администрация определяет случаи и возможность использования дополнительных способов получения обратной связи. Например, консультационная линия (после разговора предлагается оценить качество оказанной консультации) или инициативные звонки клиентам для верификации (проверки) обстоятельств негативной обратной связи.

5.2. Ответственными за сбор и анализ обратной связи от внешних клиентов являются структурные подразделения администрации,

предоставляющие соответствующие услуги, сервисы и функции в соответствии с реестром межведомственных и внутриведомственных процессов в администрации, утверждаемым распоряжением администрации.

5.3. Для повышения качества профессиональной деятельности и условий труда могут проводится опросы внутренних клиентов, включающие оценку:

- материально-технического оснащения;
- регламентации профессиональной деятельности;
- автоматизации профессиональной деятельности;
- взаимодействия с другими органами и организациями;
- возможностей профессионального развития в администрации;
- возможностей должностного роста в администрации;
- взаимоотношений между коллегами в коллективе;
- элементов профессиональной деятельности (труда).

Для оценки уровня удовлетворенности различными аспектами деятельности применяется специализированный инструментарий, который рассыпается структурным подразделениям администрации одновременно с настоящим Порядком и не подлежит размещению на официальном сайте (приложение № 3 к настоящему Порядку).

Работники вправе оставить обратную связь инициативно и анонимно.

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.

Ответственными за сбор и анализ обратной связи от внутренних клиентов являются структурные подразделения администрации, предоставляющие соответствующие услуги, сервисы и функции в соответствии с реестром межведомственных и внутриведомственных процессов в администрации, утверждаемым распоряжением администрации.

5.4. Результаты анализа собранной обратной связи рассматриваются в цепях принятия решений и используются для проектирования и реинжиниринга муниципальных услуг и иных видов взаимодействия (процессов) в администрации в целях повышения качества клиентского опыта для:

- создания или доработки процессов предоставления (исполнения) муниципальных услуг (функций);
- создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официального сайта;
- подготовки предложений об изменении нормативно-правового регулирования порядка предоставления (исполнения) муниципальных услуг (функций, процессов);
- принятия и изменения правовых актов администрации.

Обобщенные данные обратной связи размещаются в обезличенном виде на официальном сайте администрации.

5.5. На основе ежеквартального анализа обращений и жалоб формируется «карта болей» (приложение № 5 к настоящему Порядку), разрабатываются

мероприятия по реинжинирингу, готовятся новые инструктивные материалы для сотрудников и разъяснения для заявителей.

5.6. «Боль клиента» - это не только проблемы, возникшие при взаимодействии клиента с администрацией, но и те потребности клиента, которые администрация может решить, изменив некоторые процессы своей деятельности (например, создать дополнительный сервис, перевести услугу в режим проактивного предоставления и другое).

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

В «карте болей» отражаются:

- выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов;
- мероприятия, которые необходимо реализовать для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов;
- срок реализаций мероприятий.

5.7. Отчеты об уровне удовлетворенности внешних и внутренних клиентов, а также «карты болей» по формам, утвержденным настоящим Порядком, представляются структурными подразделениями в отдел административной и организационной работы администрации не позднее 1 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

**Формы 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. С какими проблемами Вы столкнулись в процессе предоставления муниципальной услуги? (*Открытый вопрос*)

- 1. Проблема (укажите)
- 2. Проблем не было

5. Каким способом Вы обращались за предоставлением данной услуги? (*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 № 7)

5. Другое (укажите) (переход к вопросу № 7)

6. 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*)

Название ресурса	Оценка от 1 до 5
5.1. Портал Госуслуги	
5.2. Мобильное приложение портала Госуслуги	
5.3. Сайт ведомства	

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

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

8. Была ли предоставлена муниципальная услуга сразу или был отказ в предоставлении услуги? (*Один ответ*)

1. Да, услуга была предоставлена сразу (переход к вопросу 10)
2. Нет, услуга не была предоставлена, был отказ

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

10. 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

11. 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

12. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами предоставления 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*)

Параметры	Оценка от 1 до 5
12.1. Понятность и удобство подачи заявления	
12.2. Информирование о статусе услуги	
12.3. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	
12.4. Оперативность предоставления результата	
12.5. Возможность получить результат в электронном виде	

13. 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

14. 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 органа власти не взаимодействовал

15. 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

16. Изменилось ли Ваше отношение к администрации муниципального образования после предоставления муниципальной услуги? (*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 обратиться за предоставлением данной муниципальной 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

18. Что необходимо изменить в предоставлении муниципальной услуги? Выскажите свои предложения. (*Открытый вопрос*)

19. 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 № 24)
5. Иной статус (укажите) (переход к вопросу № 24)

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация (переход к вопросу № 22)

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

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

22. 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

23. 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		

24. Ваш пол (*Один ответ*)

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

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

27. 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 - 17 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 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 вопросу № 8)

5. Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги (переход к вопросу № 8)

6. Обращение в электронной форме через социальные сети (переход к вопросу № 8)

7. Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах (переход к вопросу № 8)

8. Письменное обращение через МФЦ

9. Иное (укажите) (переход к вопросу № 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.

Параметры оценки	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. С какими проблемами Вы столкнулись при рассмотрении предложений, заявлений, жалоб, запросов? (*Открытый вопрос*)

1. Проблема (укажите)

2. Проблем не было

10. 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

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

- 1. Да, обращение рассматривалось непосредственно в ведомстве (переход к вопросу № 13)
- 2. Обращение (запрос) было переадресовано

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

- 1. Да
- 2. Нет

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

- 1. Да, ответ был получен (переход к вопросу № 15)
- 2. Нет, ответа не было (переход к вопросу № 16)
- 3. Был получен отказ в рассмотрении обращения (запроса)

14. 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

15. 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

16. 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
16.1. Понятность и удобство подачи обращения (запроса)	
16.2. Срок рассмотрения обращения (запроса)	
16.3. Информирование о статусе обращения (запроса)	
16.4. Понятность и доступность ответа на обращение (запрос)	
16.5. Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса)	

17. Изменилось ли Ваше отношение к муниципальному образованию после обращения (запроса)? (*Один ответ*)

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

18. 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

19. Что необходимо изменить при рассмотрении предложений, заявлений, жалоб, запросов? Выскажите свои предложения. (*Открытый вопрос*)

20. 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 № 25)
 5. Иной статус (укажите) (переход к вопросу № 25)

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

Переход к вопросу № 23

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

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

23. 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

24. 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		

25. Ваш пол (*Один ответ*)

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

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

28. 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*)

1. Официальный сайт администрации
 2. Телеграм-канал администрации (переход к вопросу № 8)
 3. Официальная страница администрации 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. Удается 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*)

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

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

Информационные ресурсы	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*)

Параметры оценки	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, 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 года

3. 45-60 лет

4. 61 год и старше

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

1. Высшее

2. Незаконченное высшее

3. Среднее специальное

4. Среднее общее образование

5. Неполное среднее образование и ниже

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

Приложение №2
к Порядку

Форма отчета об уровне удовлетворенности внешних клиентов

Группа процессов	Вид канала связи (онлайн/оффлайн)	Источник обратной связи	Общее количество клиентов, взаимодействовавших с органом за отчетный период, человек	Количество клиентов, оставивших обратную связь, человек	Доля граждан, оставивших обратную связь, %, min 10%	Общий уровень удовлетворенности, %
1. Предоставление услуг и функций						
1.1. Предоставление услуг	Онлайн	ЕПГУ				
1.2. Предоставление услуг	Онлайн	ПОС				
1.3. Предоставление услуг	Онлайн	Электронная анкета на официальном сайте				
1.4. Предоставление услуг/функций	Онлайн/оффлайн	Массовый опрос				
1.5. Предоставление услуг	Оффлайн	Электронная анкета (QR-код в местах личного приема)				
2. Рассмотрение обращений и запросов						
2.1. Рассмотрение обращений и запросов	Онлайн	ПОС				
2.2. Рассмотрение обращений и запросов	Онлайн	Электронная анкета на официальном сайте				
2.3. Рассмотрение обращений и запросов	Оффлайн	Электронная анкета				
3. Обеспечение доступа к информации о деятельности органа власти	Онлайн	Электронная анкета на официальном сайте				

**Оценка удовлетворенности внутренних клиентов
аспектами деятельности в администрации
(структурных подразделениях, подведомственных учреждениях)**

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном органе власти (ведомстве/организации/учреждении)? (*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 занима юсь этим
2.1. Предоставление услуг	1	2	3	4	5
2.2. Предоставление мер поддержки	1	2	3	4	5
2.3. Проведение контрольно-надзорных мероприятий	1	2	3	4	5
2.4. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения	1	2	3	4	5
2.5. Консультирование по вопросам взаимодействия с органом власти (организацией)	1	2	3	4	5

3. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках своей профессиональной деятельности в своем ведомстве/организации/учреждении? (*Ответ по каждой строке относительно каждого вида деятельности, которым занимаетесь*) (*Открытый Вопрос*)

	Проблемы (укажите)	Не занимаюсь этим
3.1. Предоставление услуг		
3.2. Предоставление мер поддержки		
3.3. Проведение контрольно-надзорных мероприятий		
3.4. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения		

3.5. Консультирование по вопросам взаимодействия с органом власти (организацией)		
--	--	--

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.)	1	2	3	4	5
4.2. Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)	1	2	3	4	5

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

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
6.1. Обеспечение работников расходными материалами, товарами, оборудованием и услугами для создания оптимальных условий труда			
6.2. Организация деловых поездок работников, обеспечение корпоративных и деловых мероприятий			
6.3. Организация рабочего пространства (подготовка и обслуживание), создание и обеспечение оптимальных условий выполнения трудовых функций работниками организации, в том числе обеспечение безопасных условий труда, соблюдение санитарного режима и противопожарной безопасности			
6.4. Организация процессов перевозки работников, доставки грузов и управление корпоративным транспортом организации			
6.5. Управление объектами недвижимости (техническое обслуживание зданий, оборудования и инженерной инфраструктуры; планирования, проведение и контроль капитальных и текущих ремонтов)			
6.6. Благоустройство территорий; организация и обеспечение пропускного режима			

7. 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 № 5

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

9. Насколько Вы удовлетворены регламентацией своей профессиональной деятельности? (*Один ответ по каждой строке*)?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
9.1. Понятность инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5
9.2. Удобство использования инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5
9.3. Актуальность инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5

10. 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
10.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)	1	2	3	4	5
10.2. Программное обеспечение	1	2	3	4	5
10.3. Обслуживание технических средств	1	2	3	4	5
10.4. Информационные системы документооборота	1	2	3	4	5

и контроля исполнения поручений					
10.5. Автоматизация отчетов	1	2	3	4	5
10.6. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)	1	2	3	4	5

11. Что Вас не устраивает в информационно-технологическом сопровождении Вашей профессиональной деятельности? (*Открытый вопрос*) (*На вопрос отвечают респонденты, давшие ответы «Скорее не удовлетворен» и «Полностью не удовлетворен» на вопрос № 10*)

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
11.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)		
11.2. Программное обеспечение		
11.3. Обслуживание технических средств		
11.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений		
11.5. Автоматизация отчетов		
11.6. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)		
11.7. Доступ к данным иных государственных органов и организаций		

12. 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 госорганами и организациями
12.1. Качество предоставляемой информации	1	2	3	4
12.2. Соблюдение сроков предоставления информации	1	2	3	4
12.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)	1	2	3	4
12.4. Регламентация	1	2	3	4

межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)				
12.5. Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией	1	2	3	4

13. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа с кадрами в Вашем ведомстве/организации/учреждении? (*Один ответ*)

1. Скорее удовлетворен (а)
2. Скорее не удовлетворен (а)
3. Затрудняюсь ответить

14. Что Вас не устраивает в работе с кадрами в Вашем структурном подразделении/учреждении? (*Открытый вопрос*) (*На вопрос отвечают респонденты, давшие ответы «Скорее не удовлетворен» на вопрос № 13*)

15. Насколько Вы удовлетворены работой кадрового подразделения при выполнении следующих функций? (*Один ответ по каждой строке*)

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
15.1. 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)	1	2	3
15.2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)	1	2	3
15.3. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)	1	2	3
15.4. Аттестация сотрудников	1	2	3
15.5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников	1	2	3
15.6. Разрешение трудовых конфликтов	1	2	3
15.7. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий	1	2	3

15.8. Разработка должностных инструкций	1	2	3
15.9. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)	1	2	3
15.10. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)	1	2	3
15.11. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации	1	2	3

16. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа по ведению бухгалтерского учета в Вашем ведомстве/организации/учреждении? *(Один ответ)*

1. Скорее удовлетворен(а) (переход к вопросу № 18)
2. Скорее не удовлетворен(а)
3. Затрудняюсь ответить (переход к вопросу № 18)

17. Что Вас не устраивает в работе по ведению бухгалтерского учета в Вашем ведомстве/организации/учреждении? *(Открытый вопрос) (На вопрос отвечают респонденты, давшие ответы «Скорее не удовлетворен» на Вопрос № 16)*

18. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как организована административно-хозяйственная деятельность в Вашем структурном подразделении/учреждении? *(Один ответ)*

1. Скорее удовлетворен(а) (переход к вопросу № 20)
2. Скорее не удовлетворен(а)
3. Затрудняюсь ответить (переход к вопросу № 20)

19. Что Вас не устраивает в административно-хозяйственной деятельности в Вашем ведомстве/организации/учреждении? *(Открытый вопрос) (На вопрос отвечают респонденты, давшие ответы «Скорее не удовлетворен» на Вопрос № 18)*

20. Насколько Вы удовлетворены возможностями профессионального развития (тренинги, семинары, обучающие курсы, повышение квалификации и т.п.)? *(Один ответ)*

1. Скорее удовлетворен (а)
2. Скорее не удовлетворен(а)

3. Затрудняюсь ответить

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

1. Скорее удовлетворен(а)
2. Скорее не удовлетворен(а)
3. Затрудняюсь ответить

22. Насколько Вы удовлетворены системой адаптации новых сотрудников? *(Один ответ)*

1. Скорее удовлетворен(а)
2. Скорее не удовлетворен(а)
3. Затрудняюсь ответить
4. Система адаптации отсутствует (переход к вопросу № 24)

23. Какие меры по адаптации новых сотрудников, используемые в ведомстве/организации/учреждении, 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

24. Как часто в Вашем ведомстве/организации/учреждении проводится обучение сотрудников? *(Один ответ по каждой строке)*

	1 раз в квартал	1 раз в полуго-дие	1 раз в год	Обучение не проводится	Затрудняюсь ответить
24.1. Обучение по процессу профессиональной деятельности	1	2	3	4	5
24.2. Обучение навыкам эффективной коммуникации с клиентами/коллегами при предоставлении услуг	1	2	3	4	5

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
25.1. Содержанием (тематикой решаемых вопросов и задач)	1	2	3
25.2. Процессом (реализуемыми функциями, процедурами)	1	2	3
25.3. Результатом	1	2	3
25.4. Престижностью	1	2	3
25.5. Общественным одобрением	1	2	3

26. 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

27. Какие характеристики идеальной системы взаимодействия государства и человека вы бы выделили? (*Любое количество 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

28. Уточните, пожалуйста, Ваш статус? (*Один ответ*)

1. Государственный служащий
2. Муниципальный служащий
3. Негосударственный служащий (переход к вопросу № 30)

29. Сколько лет Вы работаете на государственной/муниципальной службе?

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

30. Сколько лет Вы работаете в Вашем структурном подразделении/учреждении?

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

31. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

33. Ваше образование? (*Один ответ*)

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

34. 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

35. В каком структурном подразделении/учреждении Вы работаете?
(Открытый вопрос)

Приложение № 4
к Порядку

Форма отчета об уровне удовлетворенности внутренних клиентов

Наименование структурного подразделения/учреждения _____

Наименование показателя	Количество сотрудников, оставивших обратную связь, человек	Доля сотрудников, оставивших обратную связь, % <i>(число сотрудников, оставивших обратную связь, от общей численности сотрудников органа власти)</i>	Уровень удовлетворенности, % <i>(число удовлетворенных сотрудников, оставивших обратную связь, от общей численности сотрудников органа власти, оставивших обратную связь)</i>
1. Кадровый блок			
Удовлетворенность работой кадровой службы в органе власти			
2. Информационно-технический блок			
Удовлетворенность информационно-техническим сопровождением Вашей профессиональной деятельности в органе власти			
3. Бухгалтерский блок			
Удовлетворенность выстроенной работой по ведению бухгалтерского учета в органе власти			
4. Административно-хозяйственный блок			
Удовлетворенность административно-хозяйственной деятельностью в органе власти			
5. Иное направление деятельности			

Приложение № 5
к Порядку

Типовая модель «карты болей»

№	Наименование процесса	Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы <i>(высокая/средняя/низкая)</i>	Приоритетность решения проблемы/ удовлетворения потребности <i>(высокая/средняя/низкая)</i>	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный <i>(структурное подразделение)</i>	Срок реализации <i>(определяется на основании установленной приоритетности)</i>
