



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МУРМАНСКА
КОМИТЕТ ИМУЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ
ГОРОДА МУРМАНСКА**

П Р И К А З

19.06.2025

666

**Об утверждении Порядка регулярного сбора и анализа
обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)
в комитете имущественных отношений города Мурманска**

В целях исполнения постановления администрации города Мурманска от 25.04.2025 № 1808 «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») муниципального образования городской округ город-герой Мурманск по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Мурманской области»,
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в комитете имущественных отношений города Мурманска согласно приложению к настоящему приказу.

2. Начальникам отделов Комитета обеспечить выполнение Порядка.

3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя Комитета Лыщицкую М.В.

И.о. председателя Комитета

М.В. Лыщицкая

Приложение
к приказу комитета имущественных
отношений города Мурманска
от 19.06.2025 № 666

Порядок
регулярного сбора и анализа обратной связи
(от внешних и внутренних клиентов) в
комитете имущественных отношений города Мурманска

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок (далее – Порядок) разработан с целью организации получения обратной связи от физических лиц, представителей юридических лиц (внешние клиенты), сотрудников комитета имущественных отношений города Мурманска (далее – Комитет) (внутренние клиенты) об уровне удовлетворенности процессом предоставления муниципальных услуг, осуществления функций, рассмотрения обращений, предложений, заявлений, жалоб, доступа к информации о деятельности Комитета.

1.2. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности Комитета в разрезе следующих направлений деятельности, процессов (групп процессов), осуществляемых в Комитете (далее – объекты сбора и анализа обратной связи):

- предоставление муниципальных услуг, сервисов, мер поддержки;
- выполнение муниципальных функций;
- рассмотрение обращений и запросов;
- обеспечение доступа к информации о деятельности;
- организация отношений с внутренним клиентом через выявление отношения внутренних клиентов (сотрудников) к процессам (группам процессов) Комитета, связанным с осуществлением ими своей профессиональной деятельности.

2. Термины 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», предоставляемых Комитетом.

Функция – деятельность по реализации установленных полномочий Комитета, осуществляемая без запроса внешнего клиента.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц,

либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Комитета и должностных лиц, либо критика деятельности Комитета и должностных лиц.

Карта боли – инструмент, содержащий перечень выявленных в ходе проведенных исследований потенциальных потребностей клиентов и проблем, а также мероприятия, необходимые к реализации для их устранения.

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

Внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с Комитетом, а также иными организациями, уполномоченными в соответствии с законодательством или на основании договора на взаимодействие с внешними клиентами от лица Комитета, с целью удовлетворения своих потребностей.

Внутренний клиент (сотрудник) – муниципальный служащий, работник подведомственной Комитету организации, а также работники иных организаций, уполномоченных в соответствии с законодательством или на основании договора на взаимодействие с внешними клиентами от лица Комитета, подведомственной Комитету муниципальной организации.

Обращение – направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Комитет.

Офлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий личное очное взаимодействие с клиентом либо заочное посредством офлайн сервисов (почтовая связь, телефонная и иное).

Онлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с целью обеспечения коммуникации.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Комитета, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Система внешней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение клиентов (пользователей) к предоставлению муниципальных услуг, функций, рассмотрению обращений и запросов, доступу к информации о деятельности Комитета.

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

3. Система внешней обратной связи

3.1. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам предоставления муниципальных услуг, сервисов, мер поддержки, осуществления функций, в том числе рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб), обеспечения

доступа к информации о деятельности Комитета (далее - виды взаимодействия граждан с Комитетом) в целях повышения уровня клиентоцентричности в Комитете.

3.2. Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений, опросов, мнений, оценки физических лиц и представителей юридических лиц, направленных в Комитет в устной или письменной форме посредством:

- направления обращения/мнения в Комитет через раздел «Обратная связь» официального сайта администрации города Мурманска: по ссылке: https://www.citymurmansk.ru/strukturnye_podr/ (далее — Сайт);

- направления обращения/мнения по почтовому адресу: 183038, г. Мурманск, ул. Комсомольская, д. 10;

- направления обращения/мнения по адресу электронной почты: kio@citymurmansk.ru;

- прямого обращения/мнения в Комитет 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 – портал «Госуслуги»);

- направления обращения/мнения через региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области;

- направления обращения/мнения через сообщение в официальной группе администрации города Мурманска в социальной сети «ВКонтакте»;

- направления обращения/мнения через сообщение в официальной группе администрации в социальной сети «ОК»;

- направления обращения/мнения через сообщение в телеграмм канале администрации;

- участия в опросах через раздел «Обратная связь» Сайта;

- участия в опросах, размещенных на официальных страницах администрации города Мурманска в социальных сетях;

- участия в опросах в Комитете на личном приеме;

- участия внешних клиентов в специальных мероприятиях, предназначенных для сбора мнений по вопросам функционирования Комитета;

- обращения с сообщением на консультационную линию Комитета.

3.3. Для сбора обратной связи от клиентов муниципальных услуг, функций и лиц, взаимодействующих с Комитетом как непосредственно, так и через участие в мероприятиях, организованных Комитетом, подведомственной Комитету организацией, дополнительно могут использоваться иные информационные ресурсы.

3.4. В случае если предложения физических лиц и представителей юридических лиц, полученные в процессе внешней обратной связи, были приняты и реализованы Комитетом, то такое физическое лицо и представитель юридического лица уведомляется о результатах рассмотрения обратной связи с выражением благодарности в участии обратной связи с Комитетом, инициировавшим обращение, опрос, мнение, оценку.

4. Система внутренней обратной связи

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

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

- направление обращений, опросов, мнений, оценки по адресу электронной почты, предусмотренному для сотрудников;
- направление обращений, опросов, мнений, оценки через физический почтовый ящик, размещенный в здании Комитета;
- направление обращений, опросов, мнений, оценки через единую систему электронного документооборота в Комитете;
- личное или онлайн-обращение к председателю Комитета, заместителям председателя Комитета, начальникам отделов Комитета;
- личное или онлайн-обращение к специалисту, ответственному за корпоративную культуру Комитета;
- участие в опросах, распространяемых через внутренние информационные ресурсы Комитета, через единую систему электронного документооборота в Комитете, через электронную почту.

4.3. В рамках системы внутренней обратной связи также собираются данные об уровне удовлетворенности внутренних клиентов предоставлением муниципальных услуг и мер поддержки.

4.4. При подготовке анкет для опросов могут использоваться типовые анкеты (Приложение № 1), перечень возможных ответов на указанные вопросы могут быть скорректированы.

4.5. Опрос сотрудников предполагает максимально возможный уровень анонимности проведения опроса. Соблюдение анонимности опроса должно четко соблюдаться и контролироваться в Комитете.

5. Анализ обращений

5.1. 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.

На основе ежеквартального анализа обращений и запросов готовятся новые инструктивные материалы и разъяснения для пользователей, анализируется клиентский путь по каждой форме взаимодействия. При выявлении необходимости актуализируются клиентские сегменты и их типовые потребности в рамках каждой формы взаимодействия.

5.2. Анализ проводится по объективным метрикам:

- количество обращений и запросов, поступивших по всем обозначенным каналам связи с указанием доли в процентном соотношении по различным

каналам;

- основные причины обращений и запросов (общее количество таких обращений за квартал);
- количество обращений и запросов, распределенных по поставленным в них вопросам в соответствии с типовым тематическим классификатором;
- время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения и запроса до момента ответа пользователю);
- доля удовлетворенных жалоб (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб);
- количество неудовлетворенных жалоб (количество жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб).

6. Проведение опросов и анализ результатов, составление карты болей

6.1. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с Комитетом в целом и в процессе получения отдельных видов взаимодействия граждан с Комитетом (муниципальных услуг, сервисов, мер поддержки, функций, в том числе рассмотрения обращений и запросов, обеспечения доступа к информации о деятельности Комитета) могут проводиться следующие опросы:

- опрос об оценке уровня удовлетворенности внешних клиентов предоставлением муниципальных услуг, сервисов, мер поддержки, осуществлением функций, в том числе рассмотрением обращений и запросов непосредственно после их получения: ссылка на проведение опроса размещается одновременно с электронным ответом о предоставлении услуги, осуществлении функции, рассмотрении обращений и запросов через раздел «Обратная связь» Сайта и иные информационные ресурсы, либо с ответом на бумажном носителе направляется ссылка (в виде соответствующего куар-кода) или анкета с вопросами по почтовому адресу, адресу электронной почты или передается Комитетом на личном приеме (рекомендуемые формы для проведения опросов в приложение № 1);

- опрос об оценке удовлетворенности внешних клиентов доступностью, составом и качеством информации о деятельности Комитета: ссылка на проведение опроса размещается на Сайте в разделе «Обратная связь», направляется анкета с вопросами по почтовому адресу, адресу электронной почты либо посредством консультационной линии (рекомендуемая форма для проведения опроса в приложение № 1);

- иные онлайн- или офлайн- опросы, оценки пользователей (клиентов), в том числе по углубленной схеме сбора информации ежеквартально (при необходимости): в случае выявления значительного числа проблем и высокого уровня неудовлетворенности.

6.2. С целью повышения клиентоцентричности деятельности Комитета по реализации функций могут проводиться опросы целевой аудитории, направленные на:

- понимание потребностей целевой аудитории, проверку гипотез в отношении целевой аудитории;
- оценку уровня удовлетворенности клиентами мероприятиями Комитета, направленными на целевую аудиторию, и отдельными параметрами таких мероприятий (содержание, условия проведения, качество организации и др.);
- сбор предложений по развитию и совершенствованию деятельности Комитета;
- оценку эффективности деятельности Комитета, влияния результатов деятельности Комитета на улучшение качества жизни целевой аудитории;
- иная оценка.

6.3 Для повышения качества профессиональной деятельности и условий труда могут проводиться опросы внутренних клиентов, включающие оценку:

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

6.4. Опросы и оценка внешних и внутренних клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности.

6.5. Состав вопросов, содержащихся в анкете/листе, перечень возможных ответов на указанные вопросы, используемые при проведении опросов, определяются в зависимости от конкретного вида взаимодействия граждан с Комитетом.

6.6. При подготовке анкет для опросов могут использоваться типовые анкеты (Приложение № 1), перечень возможных вариантов ответов на указанные вопросы может быть скорректирован.

6.7. При размещении онлайн-опросов используются специальные сервисы, предназначенные для проведения опросов населения.

В зависимости от целей и методики проведения конкретного опроса ссылка на опрос может размещаться на Сайте, официальных страницах социальных сетей Комитета, информационных ресурсах подведомственной Комитету организации, позволяющих ответить на вопросы анкеты с использованием компьютера, планшета, телефона.

6.8. Результаты опросов подлежат регулярному сбору и анализу Комитетом, предоставляющим конкретный вид взаимодействия граждан с Комитетом (далее – организатор оценки).

6.9. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся ежеквартально.

При необходимости опрос внешних клиентов также может быть проведен непосредственно при завершении их взаимодействия с Комитетом.

6.10. Анализ результатов опросов проводится ежеквартально. Полученные результаты публикуются Комитетом на Сайте, а также освещаются на официальных страницах социальных сетей.

7. Организация сбора и сортировки информации

7.1. Организатору оценки необходимо назначить ответственное лицо/ ответственных лиц (заинтересованных сотрудников), которые будут осуществлять сбор, анализ информации о функционировании системы обратной связи, подготовке рекомендаций по ее улучшению в части своей компетенции.

7.2. Организатор оценки осуществляет опрос и/или оценку после каждой формы взаимодействия.

7.3. Заполненные анкеты/листы и иные отзывы (обращения) собираются организатором оценки. Все отзывы вычитываются, каждому из них присваивается категория (например: предложение, заявление, жалоба), отдельные элементы и этапы взаимодействия (информирование, регистрация, предоставление информации о ходе рассмотрения и прочее).

Один отзыв может попасть в несколько категорий или во все.

Кроме того, при обработке обратной связи от клиентов необходимо всегда устанавливать связь между точкой взаимодействия и определенной обратной связью.

7.4. После того, как все отзывы отсортированы и распределены по категориям, необходимо посчитать, сколько отзывов попало в каждую из них, рассчитать показатели удовлетворенности и выявить факторы, влияющие на удовлетворенность клиентов и составить рекомендации, содержащие анализ значений показателей.

7.5. Результатом оценки удовлетворённости является аналитический отчет по результатам опроса, проведенного в целях оценки удовлетворенности клиентов процессом предоставления услуг, функций, а также использования сервисов Комитета, включающий формирование «карты болей» (Приложения №№ 2, 3).

Результатами оценки удовлетворенности могут быть и иные показатели, в зависимости от проводимого Комитетом опроса (Приложение № 3).

8. Порядок формирования и использования «карты болей»

8.1. С целью выявления «болевых точек» при взаимодействии клиента с Комитетом в различных формах, требующих первоочередного исправления, ежеквартально организатором оценки составляется карта болей на основе отсортированных и распределенных отзывов в соответствии с прилагаемой формой (Приложение № 2).

8.2. «Болевыми точками» являются проблемы, которые возникают в рамках реализации отдельных процессов и процедур при взаимодействии клиента с Комитетом в различных формах, выявленные на основе негативных отзывов клиентов, низких показателей степени удовлетворенности при оценке.

8.3. После выявления «болевых точек» необходимо их расставить в приоритетном порядке, учитывая следующие факторы:

- воздействие «болевой точки» на отдельный процесс и процедуру: Какой именно процесс и процедура подвергается негативному воздействию? Ограничено ли оно одним процессом и процедурой или распространяется на другие?

- возможность устранения «болевой точки»: В какой степени, если оценивать реалистично, можно успешно решить эту проблему?

8.4. Организатор оценки, на основании полученных результатов, изучает возможные решения (мероприятия) по устранению «болевых точек», которые включаются в дорожную карту по устранению «болевых точек», предусматривающую проектирование и реинжиниринг процессов при представлении муниципальных услуг, осуществлении функций, рассмотрении обращений и запросов, доступа к информации о деятельности Комитета.

8.5. Полученные результаты публикуются в разделе «Обратная связь» Сайта, а также могут освещаться на официальных страницах социальных сетей Комитета.

8.6. На основании полученных результатов оценки проводится анализ клиентского сегмента, клиентских потребностей и клиентского пути, который ложится в основу проведения проектирования и реинжиниринга муниципальных услуг, функций, рассмотрении обращений и запросов, доступа к информации о деятельности Комитета.

9. Порядок предоставления отчетности

9.1. Отчетные материалы (Приложения №№ 2, 3) направляются руководителем Комитета в адрес лица, ответственного за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в администрации города Мурманска, для направления в адрес лица, ответственного за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности Мурманской области и АНО «Агентство территориального развития Мурманской области» не позднее 5 числа квартала, следующего за отчетным.

9.2. Результаты оценки удовлетворенности за отчетный год представляются руководителем Комитета в адрес лица, ответственного за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в администрации города Мурманска, для направления в адрес лица, ответственного за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности Мурманской области и АНО «Агентство территориального развития Мурманской области» (Приложения № 2, 3) не позднее 5 декабря отчетного года с целью направления сводного отчета в АНО «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации».

9.3. На основании полученных результатов оценки удовлетворенности ежеквартально проводится анализ клиентского сегмента, клиентских потребностей и клиентского пути, который ложится в основу проведения проектирования и реинжиниринга муниципальных услуг, функций, рассмотрении обращений и запросов, доступа к информации о деятельности Комитета.

Приложение № 1
к порядку регулярного сбора и анализа
обратной связи (от внешних и внутренних
клиентов) в комитете имущественных
отношений города Мурманска

**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)*

	Оценка от 1 до 5
1) Портал Госуслуги	
2) Мобильное приложение портала Госуслуги	
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)

	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 предоставления результата	
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 Комитета (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 Комитета 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 Комитету 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 Комитет? 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
- 5) Иной статус (укажите)

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 24

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 IT	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 лет
- 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 Комитет с какими-либо предложениями, заявлениями, жалобами, запросами в период с 1 января 2025 года? *(Один ответ)*

- 1) Да
- 2) Нет
- 3) Затрудняюсь ответить

**ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА
ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**

3. Сколько раз Вам приходилось обращаться в Комитет 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 **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 8**
- 9) Иное _____ (укажите) **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 8**

7. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в Комитет? 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
1) Устное обращение при личном приеме в Комитете	
2) Письменное обращение в Комитет на бумажном носителе	
3) Обращение в электронной форме через официальный сайт Комитета	

8. Насколько Вы удовлетворены в целом процессом рассмотрения обращения (запроса) в Комитете? 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 Комитете либо было переадресовано? (*Один ответ*)

- 1) Да, обращение рассматривалось непосредственно в Комитете
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
1) Понятность и удобство подачи обращения (запроса)	
2) Срок рассмотрения обращения (запроса)	
3) Информирование о статусе обращения (запроса)	
4) Понятность и доступность ответа на обращение (запрос)	
5) Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса)	

17. Изменилось ли Ваше отношение к Комитету 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
 - 5. Иной статус (укажите)
- ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 25**
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 IT	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 лет
- 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 Комитета

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 Комитета? (*Любое число ответов*)

ПЕРЕЧЕНЬ ИСТОЧНИКОВ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УТОЧНЯЕТСЯ КОМИТЕТОМ И МОЖЕТ БЫТЬ ДОПОЛНЕН

- 1) Официальный сайт Комитета
 - 2) Телеграм-канал Комитет
 - 3) Официальная страница Комитета социальной сети «ВКонтакте»
 - 4) Официальная страница Комитета в социальной сети «Одноклассники»
 - 5) Другое (укажите)
- ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 8**
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 8
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 8
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13

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

- 1) Пользуюсь постоянно
- 2) Пользуюсь время от времени
- 3) Затрудняюсь ответить

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

- 1) Да
- 2) Нет
- 3) Затрудняюсь ответить

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

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

8. Насколько Вы удовлетворены доступностью, составом и качеством информации в целом о деятельности Комитета? 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. 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 № 14**
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 14

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

- 1) Коммерческая организация
 2) Некоммерческая организация

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12

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

- 1) Малый бизнес
 2) Средний бизнес
 3) Крупный бизнес

12. 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

13. 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		

14. Ваш пол *(Один ответ)*

- 1) Мужской
 2) Женский

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

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

16. 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)*

**Форма № 4. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов
асpekтами деятельности в Комитете**

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

- 1) Скорее удовлетворен
- 2) Скорее не удовлетворен
- 3) Затрудняюсь ответить

2. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по следующим вопросам? *(Один ответ по каждой строке)?*

	Постоянно, каждый рабочий день	Несколько раз в неделю	Несколько раз в месяц	Несколько раз в год	Не занимаюсь этим
1) Предоставление услуг	1	2	3	4	5
2) Предоставление мер поддержки	1	2	3	4	5
3) Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения	1	2	3	4	5
4) 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 Комитете? (Ответ по каждой строке относительно каждого вида деятельности, которым занимаетесь) (Открытый Вопрос)

	Проблемы (укажите)	Не занимаюсь этим
1) Предоставление услуг		
2) Предоставление мер поддержки		
3) Проведение контрольно-надзорных мероприятий		
4) Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения		
5) Консультирование по вопросам взаимодействия с Комитетом		

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
1) Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.)	1	2	3	4	5
2) Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)	1	2	3	4	5

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	1	2	3	4	5
2) Удобство использования инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5
3) Актуальность инструкций и	1	2	3	4	5

методических материалов					
-------------------------	--	--	--	--	--

6. Насколько Вы удовлетворены информационно-технологическим сопровождением своей профессиональной деятельности? *(Один ответ по каждой строке)?*

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
6.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)	1	2	3	4	5
6.2. Программное обеспечение	1	2	3	4	5
6.3. Обслуживание технических средств	1	2	3	4	5
6.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений	1	2	3	4	5
6.5. Автоматизация отчетов	1	2	3	4	5
6.6. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)	1	2	3	4	5
6.7. Доступ к данным иных государственных органов и организаций	1	2	3	4	5

7. 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 № 6**

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
--	-----------------------	-------------------------

1) Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)		
2) Программное обеспечение		
3) Обслуживание технических средств		
4) Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений		
5) Автоматизация отчетов		
6) Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)		
7) Доступ к данным иных государственных органов и организаций		

8. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с другими муниципальными органами и организациями? *(Один ответ по каждой строке)*

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не взаимодействую с другими гос. органами и организациями
8.1. Качество предоставляемой информации	1	2	3	4
8.2. Соблюдение сроков предоставления информации	1	2	3	4
8.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)	1	2	3	4
8.4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)	1	2	3	4
8.5. Коммуникация с сотрудниками других органов и организаций в процессе обмена информацией	1	2	3	4

9. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа с кадрами в Комитете? *(Один ответ)*

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

10. Что Вас не устраивает в работе с кадрами в Комитете? *(Открытый вопрос)*

НА ВОПРОС ОТВЕЧАЮТ РЕСПОНДЕНТЫ, ДАВШИЕ ОТВЕТЫ «СКОРЕЕ НЕ УДОВЛЕТВОРЕН» НА ВОПРОС № 9

11. Насколько Вы удовлетворены работой кадрового подразделения при выполнении следующих функций? (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)	1	2	3
2) Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)	1	2	3
3) Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)	1	2	3
4) Аттестация сотрудников	1	2	3
5) Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников	1	2	3
6) Разрешение трудовых конфликтов	1	2	3
7) Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий	1	2	3
8) Разработка должностных инструкций	1	2	3
9) Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)	1	2	3
10) Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)	1	2	3
11) Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации	1	2	3

12. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа по ведению бухгалтерского учета в Комитете? (Один ответ)

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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 14

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 14

13. Что Вас не устраивает в работе по ведению бухгалтерского учета в Комитете? (Открытый вопрос)

НА ВОПРОС ОТВЕЧАЮТ РЕСПОНДЕНТЫ, ДАВШИЕ ОТВЕТЫ «СКОРЕЕ НЕ УДОВЛЕТВОРЕН» НА ВОПРОС № 12

14. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как организована административно-хозяйственная деятельность в Комитете? *(Один ответ)*

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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 16

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 16

15. Что Вас не устраивает в административно-хозяйственной деятельности в Комитете? *(Открытый вопрос)*

НА ВОПРОС ОТВЕЧАЮТ РЕСПОНДЕНТЫ, ДАВШИЕ ОТВЕТЫ «СКОРЕЕ НЕ УДОВЛЕТВОРЕН» НА ВОПРОС № 14)

16. 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

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

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

18. Насколько Вы удовлетворены системой адаптации новых сотрудников в Комитете? *(Один ответ)*

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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 20

19. Какие меры по адаптации новых сотрудников, используемые в Комитете, 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 Комитете 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	1	2	3	4	5
2) Обучение навыкам эффективной коммуникации с клиентами/коллегами при предоставлении услуг	1	2	3	4	5

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)	1	2	3
2) Процессом (реализуемые функции, процедуры)	1	2	3
3) Результатом	1	2	3
4) Престижностью	1	2	3
5) Общественным одобрением	1	2	3

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. 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

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

- 1) Государственный служащий
- 2) Муниципальный служащий
- 3) Негосударственный служащий

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 26

25. 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

26. Сколько лет Вы работаете в Комитете?

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

27. Пол

- 1) Мужской
- 2) Женский

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

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

29. Ваше образование? *(Один ответ)*

- 1) Высшее
- 2) Незаконченное высшее
- 3) Среднее специальное
- 4) Среднее общее

30. 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

12. В каком ведомстве/организации/учреждении Вы работаете? *(Открытый вопрос)*

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Приложение № 2
к порядку регулярного сбора и анализа
обратной связи (от внешних и
внутренних клиентов) в комитете
имущественных отношений города
Мурманска

Шаблон «Карты болей»

№	Наименование процесса	Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы*	Приоритетность решения проблемы/удовлетворения потребности*	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации
1.	Муниципальная услуга «Наименование»	- отсутствие интерфейса оплаты начислений на официальном сайте	Высокая/средняя/низкая	Высокая/средняя/низкая	- создание интерфейса оплаты начислений на официальном сайте	Отдел Комитета	определяется на основании установленной приоритетности
		- отсутствие уведомления о поступлении начислений	Высокая/средняя/низкая	Высокая/средняя/низкая	- создание сервиса по отправке уведомлений о поступлении начислений		
.....							
2	Получение сотрудниками справки	- необходимость подачи заявления на бумаге в отдел кадров	Высокая/средняя/низкая	Высокая/средняя/низкая	- обеспечение возможности подачи заявления посредством корпоративного портала	Отдел Комитета	определяется на основании установленной приоритетности

Приложение № 3
к порядку регулярного сбора и анализа
обратной связи (от внешних и внутренних
клиентов) в комитете имущественных
отношений города Мурманска

**Форма данных по показателям удовлетворенности в разрезе отдельных этапов
предоставления услуг и иных видов взаимодействия граждан с Комитетом**

Исследо- вание ¹	Способ предо- ставления ²	Показатель ³	Наименование ⁴	5 баллов ⁵	4 балла	3 балла	2 балла	1 балл	Проблемы ("боли") ⁶

Примечания:

¹ Исследование

Столбец содержит буквенный идентификатор исследования. Идентификатор должен позволить четко определить тематику, срок проведения социологического исследования. Также в скобках указывается выборка – количество респондентов, прошедших опрос.

² Способ предоставления

В данном столбце указывается способ предоставления услуги, сервиса, функции или меры поддержки. Основные способы предоставления услуг:

- ЕПГУ (предоставление через портал «Госуслуги»)
- РПГУ (предоставление через региональный портал «Госуслуги»)
- Сайт Комитета (предоставление через сайт администрации/ведомства)
- МФЦ (предоставление в МФЦ)
- Личное посещение (личное посещение Комитета заявителем)

³ Показатель

В данном столбце указывается оцениваемый параметр предоставления услуги, сервиса, функции или меры поддержки. Основными параметрами являются следующие:

- удовлетворенность услугой
- понятность и удобство подачи заявления
- возможность записи на прием в Комитет
- информирование о статусе услуги
- оптимальность количества необходимых к предоставлению документов
- вежливость и компетентность сотрудников
- оперативность предоставления результата

- возможность предоставления результата в электронном виде

⁴ Наименование

В данном столбце указывается наименование исследуемой услуги, сервиса, функции или меры поддержки

⁵ 1 - 5 баллов

Столбцы содержат абсолютное количество ответов респондентов в отношении каждого из параметров.

⁶ Проблемы («боли»)

Столбец содержит проблемы и «боли», возникающие у клиентов при предоставлении услуг или сервисов. Формулировки проблем («болей») заполняются на основании анализа открытых вопросов исследования (об имеющихся проблемах, необходимых улучшениях). Для удобства дальнейшего анализа данный столбец заполняется только, для показателя «Удовлетворенность услугой» согласно следующему перечню типовых проблем:

- большое количество необходимых документов
- высокая стоимость услуг
- высокий уровень бюрократизма
- длинные очереди, долгое ожидание, прием не по времени записи
- длительное ожидание результата оказания услуги
- длительность процесса
- качество оказания услуги
- маленький размер выплат
- отсутствие уведомлений
- невозможность обратиться за предоставлением услуги дистанционно
- недостаток информации об услуге
- некомпетентность, враждебность сотрудников
- неудобное расположение МФЦ, состояние здания, не устраивает режим работы
- проблемы, неудобство работы с сайтом, приложением, порталом
- сложность процесса, трудности с оформлением
- недружелюбный интерфейс

**Пример заполненной формы исходных данных социологического исследования
(по 1-му способу предоставления, 1-ой услуге)**

Исследование	Способ предоставления	Показатель	Наименование	5 баллов	4 балла	3 балла	2 балла	1 балла	Проблемы ("боли")
Услуги 2025 (300 человек)	личное посещение	Удовлетворенность услугой	Предоставление социальных выплат молодым и многодетным семьям на приобретение жилья	0	1	0	0	0	Длинные очереди
Услуги 2025 (300 человек)	личное посещение	Понятность и удобство подачи заявления	Предоставление социальных выплат молодым и многодетным семьям на приобретение жилья	0	1	0	0	0	
Услуги 2025 (300 человек)	личное посещение	Возможность записи на прием в Комитет	Предоставление социальных выплат молодым и многодетным семьям на приобретение жилья	0	1	0	0	0	
Услуги 2025 (300 человек)	личное посещение	Информирование о статусе услуги	Предоставление социальных выплат молодым и многодетным семьям на приобретение жилья	0	1	0	0	0	
Услуги 2025 (300 человек)	личное посещение	Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	Предоставление социальных выплат молодым и многодетным семьям на приобретение жилья	0	1	0	0	0	
Услуги 2025 (300 человек)	личное посещение	Вежливость и компетентность сотрудников	Предоставление социальных выплат молодым и многодетным семьям на приобретение жилья	1	0	0	0	0	
Услуги 2025 (450 человек)	ЕПГУ	Удовлетворенность услугой	Выдача загранпаспорта	0	1	0	0	0	Прием не по времени записи