ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ
ПОСЕЛКА ГОРОДСКОГО ТИПА УРУССУ
ЮТАЗИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
423950, п.г.т. Уруссу, ул. Пушкина, 38

ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
ЮТАЗЫ МУНИЦИПАЛЬ РАЙОНЫ
УРЫССУ ШӘҺӘР ТИБЫНДАГЫ ПОСЕЛОГЫ
БАШКАРМА КОМИТЕТЫ
423950, Урыссу шәһәр тибындагы поселогы
Пушкин урамы, 38

Тел.: 8(85593)2-42-17, e-mail: Pgt.Urussu@tatar.ru

ПОСТАНОВЛЕНИЕ **КАРАР**

«24» 12 2025 г. № 22

Об утверждении Порядка сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в муниципальном образовании «поселок городского типа Уруссу» Ютазинского муниципального района Республики Татарстан»

В соответствии с Федеральным законом от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 12.01.1996 № 8-ФЗ «О погребении и похоронном деле», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года», Законом Республики Татарстан от 28.07.2004 № 45-ЗРТ «О местном самоуправлении в Республике Татарстан», Распоряжением Кабинета Министров Республики Татарстан от 29.09.2023 № 2160-р «Об утверждении Плана мероприятий («дорожную карту») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Республике Татарстан», Уставом муниципального образования «поселок городского типа Уруссу» Ютазинского муниципального района Республики Татарстан», в целях организации получения обратной связи от граждан, представителей юридических лиц и сотрудников (работников) органов местного самоуправления уровне удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления поселка городского типа Уруссу Ютазинского муниципального района Республики Татарстан, Исполнительный комитет поселка городского типа Уруссу Ютазинского муниципального района Республики Татарстан п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить прилагаемый Порядок сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в муниципальном образовании «поселок городского типа Уруссу» Ютазинского муниципального района Республики Татарстан».

2. Не реже одного раза в год проводить опросы внешних и внутренних клиентов, проводить анализ полученной информации и на его основе осуществлять подготовку предложений по совершенствованию деятельности и повышению клиентоцентричности органов местного самоуправления поселка городского типа Уруссу Ютазинского муниципального района Республики Татарстан.

3. Официально обнародовать настоящее постановление путем официального опубликования на Официальном портале правовой информации Республики Татарстан (https://pravo.tatarstan.ru; свидетельство о регистрации в качестве средства массовой информации ЭЛ № ФС77-60244 выдано 17.12.2013 Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор) и размещения на официальном сайте Ютазинского муниципального района Республики Татарстан в составе Портала муниципальных образований Республики Татарстан Единого Портала органов государственной власти и местного самоуправления «Официальный Татарстан» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по веб-адресу: http://jutaza.tatarstan.ru/.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

И.о.руководителя А.Н.Захаров

Приложение
к постановлению Исполнительного
комитета поселка городского типа
Уруссу Ютазинского муниципаль-
ного района
Республики Татарстан
от «24» 12 2025 г. № 22

Порядок сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в муниципальном образовании «поселок городского типа Уруссу» Ютазинского муниципального района Республики Татарстан»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в муниципальном образовании «поселок городского типа Уруссу» Ютазинского муниципального района Республики Татарстан» (далее именуется - Порядок) определяет цели, основные направления и требования к сбору и анализу обратной связи от внешних и внутренних клиентов в муниципальном образовании «поселок городского типа Уруссу» Ютазинского муниципального района Республики Татарстан об удовлетворенности внешних и внутренних клиентов взаимодействием с органами местного самоуправления поселка городского типа Уруссу Ютазинского муниципального района Республики Татарстан при реализации ими своих полномочий.

1.2. В настоящем Порядке используются следующие понятия и термины:

Взаимодействие с государством - комплекс правоотношений, возникающих в процессе предоставления государственных услуг, осуществления государственных функций и мер поддержки, а также использования при их предоставлении (осуществлении) сервисов.

Жизненная ситуация - наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с органами власти и уполномоченными организациями в целях получения услуг и сервисов.

Клиент - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с государством с целью удовлетворения своих потребностей, или же взаимодействующее с государством и уполномоченными организациями при осуществлении функций органов публичной власти.

Внешний клиент - физическое или юридическое лицо, взаимодействующие с целью удовлетворения своих потребностей самостоятельно или через уполномоченного представителя с органами власти, подведомственными им организациями, а также государственные и муниципальные служащие иных органов власти и органов местного самоуправления, сотрудники бюджетных учреждений.

Внутренний клиент - сотрудник органа публичной власти, в отношении которого у органа публичной власти имеются обязательства трудового характера, в ситуациях, связанных с исполнением им внутриведомственных и межведомственных процессов.

Инструментарий - выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня удовлетворенности клиентов и сотрудников органов власти.

Муниципальная, государственная услуга - деятельность, связанная с реализаций государственных и муниципальных услуг в значении Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Сервис - цифровой информационный ресурс, используемый при предоставлении услуги, оказании мер поддержки, осуществлении функций.

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

Офлайн опрос - метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами, с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации.

Респондент - лицо, от которого собираются данные.

Реинжиниринг - деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование, проектирование или перепроектирование процессов органа власти в целях оптимизации его деятельности и внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности.

Система внешней обратной связи - система, позволяющая выявить отношение внешних клиентов (пользователей) к предоставлению муниципальных (государственных) услуг, оказанию мер поддержки и иным взаимодействиям с органами власти, в том числе с использованием цифровых сервисов.

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

2. Описание системы сбора и анализа обратной связи

2.1. Система сбора и анализа обратной связи является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия клиентов с органом власти через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов, и служит для выявления отношения клиентов к деятельности органа власти в разрезе направлений деятельности, процессов (групп процессов), осуществляемых в органе власти (далее именуются – объекты сбора и анализа обратной связи).

2.2. Цели формирования системы сбора и анализа обратной связи:

- получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с органом власти и об удовлетворенности клиентов взаимодействием с органом власти в разных жизненных ситуациях и при получении отдельных услуг (сервисов) (далее именуется - удовлетворенность);

- оперативное реагирование на проблемы клиентов, оптимизация клиентского пути при взаимодействии клиентов с органом власти в рамках жизненных ситуаций и при получении отдельных услуг (сервисов);

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

- разработка и контроль реализации требований к повышению качества взаимодействия клиентов с органом власти;

- выявление направлений развития, трансформации отдельных аспектов деятельности органа власти, а также поиск удачных решений в деятельности органа власти с целью тиражирования лучших решений/практик на другие аспекты деятельности;

- повышение эффективности процессов и уровня клиентоцентричности органа власти.

2.3. Источниками обратной связи являются данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг, функций и сервисов, обращения и жалобы, а также данные опросов и социологических исследований, организуемых органами власти.

2.4. Сбор обратной связи организуется во всех онлайн- и офлайн-точках взаимодействия с клиентами (официальный сайт, социальная сеть, мобильное приложение, консультационная линия, личный прием в органе власти, в МФЦ, в местах длительного пребывания клиентов и т.д.).

Во всех точках взаимодействия соответствующими органами власти обеспечивается размещение и регулярное обновление информации о действующих каналах сбора обратной связи: ссылки на формы опросов ПОС и иные специализированные платформы по проведению опросов и т.д.

2.5. Сбор обратной связи организуется на регулярной основе.

Орган власти (структурное подразделение органа власти), чей процесс взаимодействия с клиентами является объектом сбора и анализа обратной связи, определяет периодичность и условия сбора обратной связи по каждому конкретному процессу путем внесения соответствующих положений в акты, регламентирующие данный процесс, с указанием каналов сбора обратной связи, методов сбора обратной связи и категории/типа респондентов. При этом периодичность сбора и анализа обратной связи определяется не реже одного раза в год.

3. Система внешней обратной связи

3.1. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов (граждан и представителей юридических лиц) к действующим механизмам осуществления органом власти функций, связанных с взаимодействием с внешними клиентами.

3.2. Объектами для сбора обратной связи для внешних клиентов являются:

1) услуги (функции, сервисы);

2) работа с обращениями, запросами граждан и организаций;

3) контрольно-надзорные полномочия;

4) предоставляемые органом власти меры поддержки;

5) доступ к информации о деятельности органа власти;

6) иные процессы и направления деятельности органа власти.

3.3. Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений граждан и представителей юридических лиц, направленных в ведомство в устной или письменной форме посредством:

- обращения через раздел «Обратная связь»;
- направления обращения по почтовому адресу: Республика Татарстан Ютазинский муниципальный район пгт Уруссу, ул. Пушкина, д. 48;
- прямого обращения на личном приеме;
- направления обращения через «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- участия в опросах, размещенных на официальных страницах органов власти в социальных сетях.

Для сбора обратной связи от потребителей услуг, пользователей сервисов и лиц, взаимодействующих с органами власти Ютазинского муниципального района, как непосредственно, так и через участие в мероприятиях, организованных органами власти поселка городского типа Уруссу Ютазинского муниципального района Республики Татарстан, подведомственными учреждениями, дополнительно могут использоваться иные информационные ресурсы.

3.4. С целью организации сбора обратной связи на постоянной основе на официальном сайте Исполнительного комитета поселка городского типа Уруссу Ютазинского муниципального района Республики Татарстан организуется раздел «Обратная связь», посредством которого обеспечивается:

1) прием обращений: для подачи обращений, жалоб, предложений. В разделе обеспечивается размещение ответов (в обезличенном формате) на часто поступающие обращения;

2) проведение опросов: размещение интерактивных ссылок на формы анонимных опросов для оценки уровня удовлетворенности клиентов отдельным процессом органа власти (например, конкретная услуга, мера поддержки), а также для проведения периодичных опросов клиентов по углубленной схеме сбора информации (Приложение № 1);

3.5. В офлайн точках сбор обратной связи осуществляется посредством предоставления клиенту при завершении взаимодействия ссылки на опрос, а также возможности заполнения анкеты на бумажном носителе.

В случае если клиент готов оценить несколько фактов своего взаимодействия с органом власти, формы (анкеты) должны быть заполнены по каждому процессу отдельно.

3.6. Органом власти могут быть определены случаи и возможность использования дополнительных способов получения обратной связи. (посредством телефонной связи (когда клиент обращается в контактный центр и после разговора ему предлагается оценить качество оказанной помощи), инициативные звонки клиентам для верификации (проверки) обстоятельств негативной обратной связи, проведение социологических опросов и другое).

4. Система внутренней обратной связи

4.1. Система внутренней обратной связи включает в себя сбор обратной связи от сотрудников (работников) органа власти с целью оценки уровня удовлетворенности сотрудников (работников) различными аспектами деятельности органа власти и повышения уровня его клиентоцентричности.

4.2. Объектами для сбора обратной связи для внутреннего клиента являются:

1) элементы профессиональной деятельности (труда);

2) взаимодействие с другими подразделениями органа власти, государственными органами и организациями;

3) регламентация профессиональной деятельности;

4) автоматизация профессиональной деятельности (цифровые сервисы для внутренних клиентов);

5) скорость и качество выполнения запросов сотрудников;

6) кадровые процессы;

7) возможность профессионального развития и должностного роста;

8) взаимоотношениями между коллегами в коллективе;

9) процессы материально-технического, информационного обеспечения деятельности сотрудников;

10) иные процессы согласно процессам органа власти, в которых потребителем результата процесса являются сотрудники.

Также в рамках системы внутренней обратной связи собираются данные об уровне удовлетворенности внутренних клиентов организацией процессов взаимодействия с внешними клиентами.

4.3. Для оценки уровня удовлетворенности различными аспектами деятельности разрабатывается специализированный инструментарий, который размещается на внутренних ресурсах органа власти (внутриведомственных порталах, закрытых для внешних клиентов разделах официального сайта). При отсутствии возможности размещения на внутренних ресурсах органа власти ссылка рассылается сотрудникам и работникам органа власти посредством электронной почты, а также предоставляются для заполнения анкеты на бумажном носителе.

При подготовке анкет для опросов могут использоваться примерные формы вопросов (Приложение № 2).

4.4. Опрос сотрудников (работников) предполагает максимально возможный уровень анонимности проведения опроса.

4.5. Дополнительно рекомендуется обеспечить сотрудникам (работникам) возможность инициативно и анонимно оставить обратную связь.

4.6. Полученная обратная связь используется для реинжиниринга внутренних процессов органа власти и подготовки предложений об изменении межведомственных процессов.

5. Анализ информации и принятие решений по результатам сбора обратной связи

5.1. Вся полученная обратная связь от внешних и внутренних клиентов подлежит учету и анализу.

Анализ информации проводится с целью выявления как общего уровня удовлетворенности видом взаимодействия (процессом), так и отдельными параметрами такого взаимодействия с внутренними и внешними клиентами (например, доступность услуги/сервиса, информирование, возможность записи на прием, оптимальность количества документов, оперативность получения результата, удовлетворенность климатом в коллективе и другое).

5.2. Обобщение и анализ результатов сбора обратной связи, в том числе полученной по результатам проведения социологических исследований (опросов), обработки обращений и запросов проводится в срок от 1 раза в месяц до 1 раза в квартал в зависимости от объема собираемой обратной связи.

Орган местного самоуправления (структурное подразделение органа), чей процесс взаимодействия с клиентами является объектом сбора и анализа обратной связи, определяет порядок регистрации, учета, хранения и анализа информации, включая определение методов обработки собранной информация, формы представления результатов анализа, способы рассмотрения полученных выводов.

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

В результате анализа обратной связи формируется «Карта болей» клиента в разрезе каждого процесса органа власти, разрабатываются мероприятия по реинжинирингу, готовятся новые инструктивные материалы для сотрудников и разъяснения для заявителей.

«Боль клиента» - это сложности и проблемы, которые клиент испытал при взаимодействии с органом власти, а также потребности клиента в разных жизненных ситуациях, которые орган власти может решить, в том числе, за счет изменения рабочих процессов в рамках своей деятельности (создать дополнительный сервис, перевести услугу в режим проактивного предоставления, перепроектировать внутренний процесс и т.д.).

Шаблон «Карты болей» (Приложение № 3).

В «Карте болей» отражаются:

- наименование процесса (услуги, функции, сервиса, меры поддержки и др.);
- выявленные/возможные проблемы и потенциальные потребности клиентов;
- распространенность проблемы;
- приоритетность решения проблемы/удовлетворения потребности (максимальным приоритетом могут обладать наиболее распространенные «боли», а также «боли», связанные с другими процессами органа власти);
- мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов;
- срок реализаций мероприятий.
- ответственный.

5.4. Результаты анализа собранной обратной связи могут использоваться для проектирования и реинжиниринга видов взаимодействия (процессов) в органе местного самоуправления в целях повышения качества клиентского опыта, например, для:

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

б) создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официального сайта, информационных систем органа власти;

в) подготовки предложений об изменении нормативно-правового регулирования порядка исполнения функций, процессов;

г) принятия и изменения ведомственных актов органа власти.

5.5. Клиентам должна быть предоставлена информация об использовании полученной от них обратной связи. Обобщенные данные обратной связи, а также принятые на их основе решения органов власти и уполномоченных организаций должны быть доступны неограниченному кругу клиентов в разрезах типовых жизненных ситуаций, государственных услуг и сервисов, точек взаимодействия (в виде краткого обзора результатов обратной связи на сайте органа местного самоуправления, в социальных сетях и иными доступными способами).

Орган власти должен определить формы и методы размещения информации об использовании полученной от клиента обратной связи, периодичность размещения, критерии и перечень информации, не размещаемой в общем доступе.

Приложение № 1
к Порядку сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов обратной связи в муниципальном образовании «поселок городского типа Уруссу» Ютазинского муниципального района Республики Татарстан

Формы анкет для проведения опросов внешних клиентов

Оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением государственных (муниципальных) услуг (сервисов), мер государственной поддержки, проведением контрольных (надзорных) мероприятий, рассмотрением обращений (запросов)

1. С какой целью Вы обращались в _____ (название ведомства)? (Один ответ)

1. Получал услугу
2. Получал меры поддержки
3. У меня проводили проверку
4. Писал обращение (запрос)

2. Укажите наименование услуги, которая Вам была предоставлена. (Один ответ) (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «1»)

1. перечисляются все услуги, оказываемые ведомством
2. …

3. Каким способом Вы обращались за предоставлением данной услуги? (Один ответ) (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «1»)

1. Через портал «Госуслуги»
2. Через региональный портал «Госуслуги»
3. Через сайт ведомства
4. Предоставление в МФЦ
5. Личное посещение ведомства

4. Насколько Вы удовлетворены 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) (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «1»)

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

5. Насколько Вы удовлетворены понятностью и удобством подачи заявления? (Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «1»)

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

6. Насколько Вы удовлетворены информированием о статусе предоставления услуги? (Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены) (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «1»)

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

7. Насколько Вы удовлетворены оптимальностью количества необходимых к предоставлению документов? (Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены) (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «1»)

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

8. Насколько Вы удовлетворены вежливостью и компетентностью сотрудника? (Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены) (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «1»)

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

9. Насколько Вы удовлетворены оперативностью предоставления результата оказания услуги? (Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены) (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «1»)

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

10. Что необходимо изменить в предоставлении услуги? Выскажите свои предложения. (Открытый вопрос) (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «1»)

Оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с _____ *(указывается наименование администрации муниципального образования/наименование орган власти муниципального образования/структурного подразделения орган власти муниципального образования)* (предоставлением услуг, мер поддержки и осуществлением государственных функций) в целом? *(Один ответ)*

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

2. Приходилось ли Вам обращаться в _____ (*указывается наименование администрации муниципального образования/наименование орган власти муниципального образования)* с какими-либо предложениями, заявлениями, жалобами, запросами в период с _____ 20__ года *(указывается начало оцениваемого периода)*?? *(Один ответ)*

1. Да
2. Нет ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА
3. Затрудняюсь ответить ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА

3. Сколько раз Вам приходилось обращаться в период с _____ 20__ года *(указывается начало оцениваемого периода)*? *(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 органе власти
2. Письменное обращение в орган на бумажном носителе
3. Обращение в электронной форме через официальный сайт органа власти
4. Обращение в электронной форме через портал Госуслуги (gosuslugi.ru) ..... ПЕРЕХОД к вопросу № 8
5. Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала ГосуслугиПЕРЕХОД 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 орган власти? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ)*

Вопрос задается только тем респондентам, которые выбрали 1-3 варианты в вопросе № 6.

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

8. Насколько Вы удовлетворены в целом процессом рассмотрения обращения (запроса) в орган? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ)*

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

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)*

6. 5 баллов
7. 4 балла
8. 3 балла
9. 2 балла
10. 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 орган? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ)*

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

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 органу власти 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)

21. Ваш пол *(Один ответ)*

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

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

Оценка удовлетворенности внешних клиентов доступностью информации о деятельности ведомства

1. Какие источники информации Вы используете для получения информации о ведомстве? *(Любое число ответов)*
1. Официальный сайт _____
2. Телеграмм-канал _____
3. Официальная страница _____ в социальной сети «ВКонтакте»
4. *иные источники информации о ведомстве*

2. Как часто Вы пользуетесь официальным сайтом _____? *(Один ответ)*
1. Пользуюсь постоянно
2. Пользуюсь время от времени (редко)
3. Затрудняюсь ответить

3. Удается ли Вам найти требуемую информацию на сайте _____? *(Один ответ)*
1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

4. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на сайте _____? Дайте оценку по 5-ти 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

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

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

7. Как часто Вы пользуетесь следующими источниками информации о ведомстве? *(Один ответ)*

	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь время от времени (редко)	Затрудняюсь ответить
Телеграмм-канал	1	2	3
Страница _____ в социальной сети «ВКонтакте»	1	2	3
иные источники информации о ведомстве	1	2	3

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

	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Телеграмм-канал	1	2	3
Страница _____ в социальной сети «ВКонтакте»	1	2	3
иные источники информации о ведомстве	1	2	3

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

	Оценка от 1 до 5
Телеграмм-канал	
Страница _____ в социальной сети «ВКонтакте»	
иные источники информации о ведомстве	

10. Какая информация наиболее востребована Вами на страницах ФМБА России в социальных сетях и/или телеграм-канале? *(Открытый вопрос)* _____

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

Приложение № 2
к Порядку сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов обратной связи в муниципальном образовании «поселок городского типа Уруссу» Ютазинского муниципального района Республики Татарстан

Примерные формы вопросов для проведения опросов внутренних клиентов

Оценка удовлетворенности сотрудников аспектами деятельности в органе власти (ведомстве/организации/учреждении)

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 занимаюсь 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 удовлетворены регламентацией своей профессиональной деятельности? *(Один ответ по каждой строке)*?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
5.1. Понятность инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5
5.2. Удобство использования инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5
5.3. Актуальность инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5

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 органов власти 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
7.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)		
7.2. Программное обеспечение		
7.3. Обслуживание технических средств		
7.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений		
7.5. Автоматизация отчетов		
7.6. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)		
7.7. Доступ к данным иных органов власти и организаций		

8. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с другими органами власти 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 власти и организаций в процессе обмена информацией	1	2	3	4

9. 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

10. Что Вас не устраивает в работе с кадрами в Вашем ведомстве/организации/учреждении? (*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
11.1. 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
11.2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)	1	2	3
11.3. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)	1	2	3
11.4. Аттестация сотрудников	1	2	3
11.5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников	1	2	3
11.6. Разрешение трудовых конфликтов	1	2	3
11.7. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий	1	2	3
11.8. Разработка должностных инструкций	1	2	3
11.9. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)	1	2	3
11.10. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)	1	2	3
11.11. 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 Вашем ведомстве/организации/учреждении? (*Один ответ*)

1. Скорее удовлетворен (а) ПЕРЕХОД к вопросу № 14
2. Скорее не удовлетворен (а)
3. Затрудняюсь ответить ПЕРЕХОД к вопросу № 14

13. 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 № 12)* _____

14. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как организована административно-хозяйственная деятельность в Вашем ведомстве/организации/учреждении? (*Один ответ*)

1. Скорее удовлетворен (а) ПЕРЕХОД к вопросу № 16
2. Скорее не удовлетворен (а)
3. Затрудняюсь ответить ПЕРЕХОД к вопросу № 16

15. 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 № 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 ведомстве/организации/учреждении? *(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 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

20. Как часто в Вашем ведомстве/организации/учреждении 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
20.1. Обучение по процессу профессиональной деятельности	1	2	3	4	5
20.2. 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
21.1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)	1	2	3
21.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)	1	2	3
21.3. Результатом	1	2	3
21.4. Престижностью	1	2	3

21.5. 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

Приложение № 3
к Порядку сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов обратной связи в муниципальном образовании «поселок городского типа Уруссу» Ютазинского муниципального района Республики Татарстан

Шаблон «карты болей»

№	Наименование процесса	Выявленные проблемы/ потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы (высокая/средняя/ низкая)	Приоритетность решения проблемы/ удовлетворения потребности (высокая/средняя/ низкая)	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации
ОБРАЗЕЦ ЗАПОЛНЕНИЯ							
Муниципальная услуга «Наименование»		- отсутствие интерфейса оплаты госпошлины на официальном сайте - отсутствие уведомления о поступлении оплаты госпошлины	Высокая/средняя/ низкая Высокая/средняя/ низкая	Высокая/средняя/ низкая Высокая/средняя/ низкая	- создание интерфейса оплаты госпошлины на официальном сайте - создание сервиса по отправке уведомлений о поступлении оплаты госпошлины	структурное подразделение	определяется на основании приоритетности
	…..						
Получение сотрудниками справки		необходимость подачи заявления на бумаге в отдел кадров	Высокая/средняя/ низкая	Высокая/средняя/ низкая	- обеспечение возможности подачи заявления посредством корпоративного портала	структурное подразделение	определяется на основании приоритетности