



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

КАРАР

26.01.2026

№ 71

Об утверждении Положения об организации сбора обратной связи Нурлатского 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 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Распоряжением Кабинета Министров Республики Татарстан от 29.09.2023 № 2160-р «Об утверждении Плана мероприятий («дорожную карту») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Республике Татарстан», в целях организации получения обратной связи от граждан и юридических лиц об уровне удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления Нурлатского муниципального района Республики Татарстан, Исполнительный комитет Нурлатского муниципального района Республики Татарстан

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение об организации сбора обратной связи Нурлатского муниципального района Республики Татарстан, согласно приложению.
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 Нурлатского муниципального района Республики Татарстан.
3. Опубликовать настоящее постановление на официальном портале правовой информации Республики Татарстан (<http://www.pravo.tatarstan.ru>) и на сайте Нурлатского муниципального района Республики Татарстан (<http://www.nurlat.tatarstan.ru>).
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Управляющего делами Исполнительного комитета Нурлатского муниципального района.



Руководитель

А.К. Габдуллин

Приложение  
к постановлению  
Исполнительного комитета  
Нурлатского муниципального района  
Республики Татарстан  
от «16» 01 2026 г. № 71

## ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СБОРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ НУРЛАТСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

### 1. Общие положения

1. Настоящий порядок сбора и анализа обратной связи (далее — Порядок) обеспечивает получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий внешних и внутренних клиентов (далее — клиентов) с органами власти и об удовлетворенности клиентов взаимодействием с органами власти (далее — удовлетворенность).

2. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности органа власти в разрезе следующих направлений деятельности, процессов (групп процессов), осуществляемых в органе власти (далее — объекты сбора и анализа обратной связи):

- 2.1. исполнение муниципальных функций,
- 2.2. предоставление муниципальных услуг (сервисов),
- 2.3. предоставление мер муниципальной поддержки,
- 2.4. осуществление муниципального контроля (надзора),
- 2.5. профилактика нарушений обязательных требований,
- 2.6. рассмотрение обращений и запросов,
- 2.7. обеспечение доступа к информации о деятельности органа власти.

3. Источниками обратной связи являются данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг и сервисов (Платформа обратной связи, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), ведомственные и региональные системы и другие), оценки и отзывы на информационных ресурсах, обращения и жалобы, поступающие в ведомства напрямую, а также данные опросов внешних и внутренних клиентов, полученные в ходе сбора обратной связи и дополнительных социологических исследований.

4. Сбор обратной связи должен осуществляться во всех точках, в которых происходит взаимодействие с клиентом: — онлайн (информационные системы, мобильное приложение, официальный сайт, социальные сети, мессенджер, консультационная линия) — офлайн (личный прием в органе власти, в МФЦ, в местах длительного пребывания клиентов, направление бумажных писем и т.д.).

5. Орган власти обеспечивает возможность постоянного сбора обратной связи в местах взаимодействия с клиентами и регулярно проводит ее анализ. Разовые сборы обратной связи дополняют постоянный сбор обратной связи в случае необходимости (путем проведения специальных и дополнительных исследований).

6. Данные, полученные в результате сбора обратной связи, должны быть сравнимыми. Для того, чтобы обеспечить сравнимость данных, органами власти должны использоваться рекомендованные настоящим Порядком методы сбора и анализа данных.

### Используемые понятия и определения

**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.

**Внутренний клиент** - работник и (или) сотрудник органа публичной власти или организации, уполномоченной на реализацию полномочий органа публичной власти, как непосредственно задействованные в предоставлении услуг и сервисов органа или уполномоченной организации или осуществлении функций органа или уполномоченной организации, так и обеспечивающие деятельность всего органа или уполномоченной организации, выполнение его функций, в рамках процессов, предусматривающих осуществление функций государства, а также работники, в отношении которых у органа публичной власти или уполномоченной организации 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, работников органов власти.

**Онлайн опрос** - метод сбора информации, предусматривающий использования 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.

## **2. Описание системы сбора и анализа обратной связи**

2.1. Система сбора и анализа обратной связи (далее — система 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**.

2.2. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности органа власти в разрезе следующих направлений деятельности, процессов (групп процессов), осуществляемых в органе власти (далее — объекты сбора и анализа обратной связи):

- предоставление муниципальных услуг (сервисов),
- выполнение функций,
- предоставление мер муниципальной поддержки,
- осуществление муниципального контроля (надзора),
- профилактика нарушений обязательных требований,
- 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) органа власти, связанным с осуществлением ими своей профессиональной деятельности.

2.3. Система обратной связи может быть **как внешней** — служащей для сбора обратной связи от клиентов, **так и внутренней** — служащей для сбора обратной связи от внутренних клиентов.

2.4. Цели формирования системы обратной связи включают следующее:

- 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 (далее — удовлетворенность);
- **выявление проблем, претензий («болей»)** при взаимодействии с клиентами, разработка мер по их устранению и направленных на повышение удовлетворенности клиентов;
- разработка и контроль реализации **требований к повышению качества** существующих и созданию новых муниципальных услуг;
- выявление направлений развития отдельных аспектов деятельности органа власти, а также удачных решений в деятельности органа власти с целью тиражирования лучших практик на другие аспекты деятельности;
- повышение эффективности процессов органа власти;
- оперативное реагирование на проблемы клиентов.

2.5. Источниками обратной связи являются **данные информационных систем**, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг и сервисов (Платформа обратной связи, Единый портал муниципальных услуг, ведомственные и региональные системы и другие), **обращения и жалобы**, поступающие в ведомства напрямую, а также **данные социологических исследований**.

2.6. Социологические исследования осуществляются путем проведения онлайн и онлайн опросов, глубинных интервью, экспертных оценок, контент-анализа средств массовой информации и социальных сетей, качественного анализа обращений граждан и пр. Рекомендации по методам сбора обратной связи даны в разделе V.

2.7. Сбор обратной связи должен осуществляться во всех каналах связи, в которых происходит взаимодействие с клиентом. Такие каналы можно разделить на онлайн-каналы (мобильное приложение, официальный сайт, социальная сеть, мессенджер, консультационная линия) и офлайн-каналы (личный прием в органе власти, в МФЦ, в местах длительного пребывания клиентов, направление бумажных писем и т.д.).

2.8. Должна быть обеспечена возможность постоянного сбора обратной связи в местах получения услуги и регулярно проводиться ее анализ (требования к периодичности проведения анализа установлены в разделе IV). Разовые сборы обратной связи могут дополнять постоянный сбор обратной связи в случае необходимости (путем проведения специальных и дополнительных исследований, рекомендации к которым даны в п. 4.4. раздела IV).

2.9. **Данные, полученные в результате сбора обратной связи, должны быть сравнимыми.** Для того, чтобы обеспечить сравнимость таких данных, необходимо, чтобы методы, инструментарий, каналы сбора обратной связи были сопоставимы. (Например, для одной и той же группы респондентов должны использоваться сопоставимые виды сбора обратной связи (количественные или качественные), шкалы, метрики).

### **3. Организация системы сбора и анализа обратной связи**

3.1. Для организации системы обратной связи рекомендуется осуществление следующих мероприятий:

1) Принятие решения о создании системы обратной связи и определение целей ее формирования.

2) Определение объектов сбора обратной связи, например, для **внешнего клиента**:

- муниципальные услуги (функции);
- обращения, запросы;
- муниципальный контроль (надзор);
- меры поддержки;
- доступ к информации о деятельности органа власти;

для **внутреннего клиента**:

- внутри- и межведомственное взаимодействие;
- выполнение запросов;
- организация договорной работы (участие в процессах по оформлению и исполнению договоров);
- организация нормотворческой деятельности (участие в процессах по нормотворчеству);
- отдельные кадровые процессы (адаптация, обучение и др.).

3) Назначение ответственного (ответственных) за сбор и анализ обратной связи по каждому объекту.

4) Определение для каждого объекта программных положений исследования.

5) Определение порядка разработки инструментариев для сбора обратной связи, ответственных за их разработку и сроков разработки.

6) Определение для каждого объекта периодичности и (или) условий сбора обратной связи (например, периодичность – постоянно, условие – после подачи заявления, получения результата услуги) для каждого канала сбора, метода сбора и категории респондентов.

7) Определение порядка регистрации, учета и хранения информации, используемой для проведения сбора обратной связи и полученной информации в результате его проведения.

8) Определение для каждого объекта или их группы порядка анализа и принятия решений.

9) Издание акта (документа) о создании системы обратной связи и методики сбора и анализа обратной связи. Рекомендуемая структура акта изложена в Приложении № 1.

3.2. В рамках проведения оценки созданной в органе власти системы обратной связи на соответствие принципам и стандартам клиентоцентричности, удовлетворяющей требованиям клиентоцентричности будет считаться система обратной связи, которая предусматривает:

- постоянный сбор и регулярный анализ обратной связи по объектам, охватывающим все виды взаимодействий органа власти с клиентом;
- анонимность сбора данных при проведении репрезентативных исследований;
- возможность оставить обратную связь во всех точках, где происходит взаимодействие.

3.3. Ведомство должно определить порядок (с какой периодичностью, в каких случаях и в отношении каких объектов) осуществления активных действий для сбора обратной связи – например, ведомство может предлагать оценить взаимодействие сразу после его окончания, раз в квартал рассылать определённой группе клиентов предложение пройти опрос и т.д.

#### **4. Анализ информации и принятие решений**

4.1. Порядок анализа информации и принятие решений определяет, как, какими методами обрабатывается собранная информация, в какой форме представляются результаты анализа, как должны рассматриваться полученные выводы и как должны приниматься решения на основании таких выводов, а также какие это могут быть решения.

4.2. Анализ информации проводится с целью выявления **как общего уровня удовлетворенности услугой или иным видом взаимодействия, так и отдельными параметрами такого взаимодействия** с органом власти (например, доступность услуги, понятность и удобство подачи заявления, возможность записи на прием, информирование, оптимальность количества документов, оперативность получения результата и др.).

4.3. Результаты сбора обратной связи, полученной по результатам исследований (опросов), подлежат обобщению и анализу **в срок от 1 раза в месяц до 1 раза в квартал** в зависимости от объема собираемой обратной связи.

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

В качестве генеральной совокупности по муниципальным услугам органа власти, например, определяются все клиенты, обращавшиеся за муниципальными услугами (мерами поддержки и др.) органа власти. Формирование выборочной совокупности зависит от емкости объекта.

**4.5.** Дополнительно учитываются количество и содержание предложений и замечаний, полученных в результате обработки открытых вопросов в инструментариях исследований, а также обращений, предложений и жалоб клиентов, полученных через иные каналы сбора обратной связи (далее – обращения и жалобы).

**Мониторинг поступивших в орган власти обращений и жалоб** проводится по следующим объективным метрикам:

- количество обращений и жалоб, поступивших по всем каналам взаимодействия с указанием доли по различным каналам;
- основные причины обращений;
- количество обращений по тематике (в соответствии с разработанным классификатором);
- время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, жалобы до момента ответа пользователю);
- количество и доля удовлетворенных жалоб (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб);
- количество и доля неудовлетворенных жалоб (количество жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб).

**4.6. Сбор информации по данным метрикам** ведется постоянно, и анализ проводится 1 раз в квартал. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. На основе ежеквартального анализа обращений и жалоб формируется «карта болей», разрабатываются мероприятия по реинжинирингу, готовятся новые инструктивные материалы для сотрудников и разъяснения для заявителей.

**4.7.** В результате анализа обратной связи формируется «карта болей» клиента в разрезе каждого процесса органа власти. «Карты болей» по каждому процессу в последующем могут группироваться, например, по точке обращения, группе процесса: по муниципальным услугам, получаемым в электронном виде, по всем «разрешительным» услугам.

**«Боль клиента»** - это не только проблемы, которые клиент испытал при взаимодействии с органом власти, но и те потребности клиента, которые орган власти может решить, изменив некоторые процессы своей деятельности (например, создать дополнительный сервис, перевести услугу в режим проактивного предоставления).

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

**4.9.** В «карте болей» отражаются:

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

**4.10.** Необходимо установить критерии приоритетности выявленных проблем и потребностей клиентов для определения сроков реализации мероприятий. Максимальным приоритетом могут обладать наиболее распространенные «боли», а также «боли», связанные с другими процессами органа власти (например, отсутствие возможности оплатить госпошлину на сайте приводит к ее оплате посредством других каналов, и сведения о госпошлине не отображаются в ГИС ГМП в сроки, в которые орган власти принимает решение по услуге).

- 4.11. Результаты анализа собранной обратной связи должны рассматриваться в целях принятия решений.** Сам по себе факт наличия обратной связи, и даже негативной обратной связи не обязывает принять решение о том, что необходим реинжиниринг соответствующего объекта сбора обратной связи, однако такая обратная связь все равно должна рассматриваться, и возможность принятия решения о том, что реинжиниринг необходим, должна быть закреплена.
- 4.12. Результаты анализа собранной обратной связи могут использоваться для проектирования и реинжиниринга муниципальных услуг и иных видов взаимодействия (процессов) в органе власти в целях повышения качества клиентского опыта, например, для:**

- создания или доработки процессов предоставления (исполнения) муниципальных услуг (функций);
- создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официального сайта, информационных систем органа власти;
- подготовки органом власти предложений о доработке единых порталов предоставления государственных и муниципальных систем (функций), единых информационных систем;
- подготовки предложений об изменении нормативно-правового регулирования порядка предоставления (исполнения) муниципальных услуг (функций, процессов);
- принятия и изменения ведомственных актов органа власти.

**4.13. Клиенту должна быть предоставлена информация об использовании полученной от него обратной связи в случае, если такая обратная связь не была оставлена анонимно. Кроме того, орган власти должен открыто публиковать обобщенные данные обратной связи, а также принятые на их основе решения органов власти и уполномоченных организаций.**

## **5. Рекомендации по методам сбора обратной связи**

**5.1. Рекомендуется проводить онлайн опросы на официальном сайте органа власти и иных онлайн ресурсах ведомства, что позволяет получить обратную связь от целевых групп, сбор информации от которых труднодостижим при использовании любого другого метода. Кроме того, данный метод позволяет проводить сбор данных обратной связи постоянно путем размещения ссылок на интерактивные формы инструментариев. Единые формы инструментариев по проведению опросов см. в Приложении № 3.**

Состав вопросов, содержащихся в формах инструментариев Приложения № 3, перечень возможных ответов на указанные вопросы могут быть скорректированы в зависимости от состава полномочий и специфики предоставления каждой отдельной муниципальной услуги, меры поддержки или осуществления муниципальной функции.

**5.2. При проведении социологических исследований сбор данных от клиентов необходимо осуществлять с соблюдением максимально возможного уровня анонимности в целях получения репрезентативной и достоверной обратной связи.**

**5.3. Основным рекомендуемым способом сбора обратной связи является раздел «Обратная связь» на официальном сайте органа власти.**

Посредством данного раздела обеспечивается:

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

**2) проведение опросов:** для размещения форм анонимных опросов, как активных, так и завершенных. При этом каждый завершенный опрос должен сопровождаться публикацией обезличенных результатов проведенных опросов. В данном подразделе должны содержаться формы двух опросов:

- оценка уровня удовлетворенности клиентом отдельным процессом органа власти (например, конкретная муниципальная услуга/мера поддержки), ссылки на проведение опросов должны быть размещены постоянно;

- ежеквартальный опрос клиентов по углубленной схеме сбора информации.

**3) получение мнений:** для ведения активной дискуссии (например, в форме форума) с клиентами, в том числе и по результатам проведенных опросов, публикаций актуальной информации по социально значимым предложениям, касающимся сферы деятельности муниципального органа.

5.4. Для осуществления сбора информации в онлайн точках взаимодействия может использоваться интерактивная ссылка на прохождение опроса (далее – ссылка на опрос). Ссылка на опрос формируется с помощью специализированного программного обеспечения, предусматривающего следующие возможности:

- задание условий отображения вопросов, условных переходов внутри инструментария;
- запись даты и времени начала и завершения опроса, ответа на каждый вопрос;
- демонстрация распределений ответов респондентов в режиме реального времени.

Содействие по формированию ссылки на опрос осуществляют Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации.

В офлайн точках сбор обратной связи осуществляется посредством предоставления клиенту при завершении взаимодействия ссылки на опрос, а также возможно заполнение анкет на бумажном носителе (при этом необходимо установить порядок обработки данных бумажных носителей).

5.5. Опрос по оценке уровня удовлетворенности клиентов может производиться в двух основных вариантах:

- после непосредственного обращения клиента: предложение оставить обратную связь может быть выражено в виде интерактивной ссылки на форму опроса, которая доступна на сайте органа власти (или другом ресурсе) после получения результата услуги, а также может направляться на электронную почту или в виде уведомления в личный кабинет;
- при посещении сайта (или другого ресурса), где ссылка размещается на главной странице (и специальном разделе «Обратная связь»). В данной ситуации клиенту предлагается самостоятельно выбрать муниципальную услугу (иной процесс) для проведения оценки. В случае, если клиент будет готов оценить

несколько муниципальных услуг (процессов), то формы должны быть заполнены по каждой муниципальной услуге (процессу) отдельно.

5.7. Органом власти могут быть определены случаи и возможность использования дополнительных способов получения обратной связи. Например, 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 и др.).

## 6. Особенности внутренней обратной связи

6.1. Система обратной связи должна включать в себя сбор обратной связи от сотрудников, работников органа власти. Целью сбора такой обратной связи является оценка уровня удовлетворенности сотрудников или работников различными аспектами деятельности органа власти для повышения уровня его клиентацентричности.

6.2. Для оценки уровня удовлетворенности различными аспектами деятельности разрабатывается специализированный инструментарий (см. Приложение № 4, форма № 1), который размещается на внутренних ресурсах органа власти (например, внутриведомственных порталах, закрытых для внешних клиентов разделах официального сайта). При отсутствии возможности размещения на внутренних ресурсах органа власти ссылка рассыпается сотрудникам и работникам органа власти посредством электронной почты. Данный инструментарий должен позволять собрать обратную связь не только об общей удовлетворенности работой в органе власти, но и отдельными аспектами деятельности:

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

6.3. Также в рамках системы внутренней обратной связи собираются данные об уровне удовлетворенности внутренних клиентов предоставлением муниципальных услуг, сервисов и функций (Приложение № 4, форма № 2) и мер поддержки (Приложение № 4, форма № 3).

Состав вопросов, содержащихся в формах инструментариев Приложения № 4, перечень возможных ответов на указанные вопросы могут быть скорректированы в зависимости от состава полномочий и специфики видов деятельности органа власти.

6.4. В органе власти должна быть определена периодичность проведения опросов сотрудников, работников и случаи, когда обратная связь собирается внеочередно (например, при окончании периода испытания, проведения обучения, запуска внутреннего информационного ресурса).

6.5. Опрос сотрудников, работников предполагает **максимально возможный уровень анонимности проведения опроса**. Соблюдение анонимности опроса должно четко соблюдаться и контролироваться в органе власти.

6.6. Необходимо обеспечить сотрудникам, работникам **возможность, инициативно и анонимно оставить обратную связь**.

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

6.8. Полученная обратная связь используется для **реинжиниринга внутренних процессов органа власти и подготовке предложений об изменении межведомственных процессов** (например, нормотворчество).

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

## **Структура акта о создании системы обратной связи и методике ее сбора и анализа в органе власти**

1. Цели получения обратной связи для органа власти и ответственные должностные лица.

2. Объекты сбора обратной связи в разрезе (отдельно) клиент – внутренний клиент.

3. Цели получения обратной связи для каждого процесса (группы процессов).

Например, определение уровня удовлетворенности, определение во взаимодействии с клиентом процессов, требующих реинжиниринга.

4. Формы и методы сбора обратной связи по каждому объекту сбора.

В данном разделе описываются:

- формы сбора обратной связи в разрезе онлайн и офлайн форм сбора;
- порядок сбора обратной связи по каждой форме (например, порядок ведения раздела «Обратная связь» на официальном сайте);
- применяемые методы, инструменты и условия.

5. Порядок регистрации учета и хранения информации, полученной по результатам сбора обратной связи.

6. Порядок и сроки обобщения и промежуточного анализа полученной обратной связи.

7. Возможность, методы и основания проведения дополнительного ежеквартального сбора обратной связи. Порядок определения генеральной и выборочной совокупности.

8. Порядок формирования и использования «карты болей», в т.ч. критерии определения приоритетности проблемы (потребности).

9. Расчет числовых показателей удовлетворенности клиентов (при наличии).

10. Порядок учета предложений, замечаний, жалоб клиентов.

11. Мероприятия, возможные к проведению по результатам сбора и анализа обратной связи.

12. Порядок предоставления клиентам информации об использовании полученной обратной связи. Требования к размещаемой информации (обезличенность, степень обобщения и др.).

Применительно к внутреннему клиенту акт включает:

1. Объекты сбора обратной связи.

2. Цели получения обратной связи и применяемый инструментарий.

3. Периодичность и формы проведения опросов внутренних клиентов с учетом обеспечения анонимности.

5. Порядок регистрации, учета и хранения информации, полученной по результатам сбора обратной связи.

6. Порядок формирования и использования «карты болей».

7. Порядок использования полученной обратной связи для реинжиниринга внутренних процессов органа власти.

## 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 госпошлины на официальном сайте  - отсутствие уведомления о поступлении оплаты госпошлины	Высокая/средняя/низкая  Высокая/средняя/низкая	Высокая/средняя/низкая)	- создание интерфейса оплаты госпошлины на официальном сайте	структурное подразделение	определяется на основании установленной приоритетности
	....				- создание сервиса по отправке уведомлений о поступлении оплаты госпошлины		
	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 установленной приоритетности

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

## Формы инструментариев для проведения оценки удовлетворенности внешних клиентов

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

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с муниципалитетом (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 2022 года? *(Любое число ответов)*

СПИСОК УСЛУГ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ОРГАН ВЛАСТИ

3. Насколько Вы удовлетворены муниципальной услугой, которая была Вам предоставлена? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ)*

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

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

1. При обращении на портал Госуслуги ([gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru)) был перенаправлен на сайт ведомства
2. При обращении на мобильное приложение портала Госуслуги ([gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru)) был перенаправлен на сайт ведомства
3. При непосредственном обращении на сайт ведомства
4. При личном обращении в ведомство
5. Другое (укажите)

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6

5. Насколько Вы удовлетворены работой данных ресурсов? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ по строке)*

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

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

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

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

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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 9

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Скорее удовлетворен  
 2. Скорее не удовлетворен  
 3. Затрудняюсь ответить
10. Насколько легко или тяжело для Вас было получить муниципальную услугу? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что услугу получить было очень тяжело, оценка 5 означает, что услугу получить было очень легко. (Один ответ по строке) (*Вопрос задается только тем респондентам, которые ответили, что они получали конкретную услугу*)
1. 5 баллов  
 2. 4 балла  
 3. 3 балла  
 4. 2 балла  
 5. 1 балл
11. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами получения муниципальной услуги? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ по каждой строке относительно каждого параметра)
- |  | Оценка от 1 до 5 |
|--|------------------|
| 11.1. Понятность и удобство подачи заявления                           |                  |
| 11.2. Информирование о статусе услуги                                  |                  |
| 11.3. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов |                  |
| 11.4. Оперативность получения результата                               |                  |
| 11.5. Возможность получения результата в электронном виде              |                  |
12. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с техподдержкой при получении муниципальной услуги? (Один ответ)
1. Скорее удовлетворен  
 2. Скорее не удовлетворен  
 3. Затрудняюсь ответить  
 4. С техподдержкой не взаимодействовал
13. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями уполномоченного органа муниципальной власти (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги)? (Один ответ)
1. Скорее удовлетворен  
 2. Скорее не удовлетворен  
 3. Затрудняюсь ответить  
 4. С представителями органа власти не взаимодействовал
14. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками оказания услуги (в соответствии с регламентом)? (Один ответ)
1. Скорее удовлетворен  
 2. Скорее не удовлетворен  
 3. Затрудняюсь ответить
15. Приходилось ли Вам в процессе получения муниципальной услуги оплачивать государственную пошлину (иные платежи)? (Один ответ)
1. Да, оплачивал государственную пошлину (иные платежи)  
 2. Нет, не оплачивал
- ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 17
16. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены размером уплачиваемой государственной пошлины (иными платежами)? (Один ответ)
1. Скорее удовлетворен  
 2. Скорее не удовлетворен  
 3. Затрудняюсь ответить
17. Приходилось ли Вам в процессе получения муниципальной услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц? (Один ответ)
1. Да, использовал досудебное обжалование  
 2. Нет, не использовал досудебное обжалование
- ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 19

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

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

**19. Изменилось ли Ваше отношение к органу власти после получения муниципальной услуги? (Один ответ)**

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

**20. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за получением данной муниципальной услуги в данный орган власти? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает с большой вероятностью. (Один ответ)**

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

**21. Уточните, пожалуйста, Ваш статус (Один ответ)**

1. Представитель юридического лица
2. Индивидуальный предприниматель или его представитель
3. Самозанятый
4. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого ..... Переход к Вопросу № 26
5. Иной статус (укажите) ..... Переход к Вопросу № 26

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

Переход к Вопросу № 24

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

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

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

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

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

1.	Сельское хозяйство, рыбоводство, лесное хозяйство, охота, рыболовство	11.	Дорожно-транспортная инфраструктура, в том числе транспорт, логистика и складское хозяйство
2.	Добыча промышленность	12.	Образование, наука
3.	Обрабатывающая промышленность	13.	Здравоохранение, фармацевтика
4.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	14.	Культура, организация досуга и развлечений
5.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15.	Спорт
6.	Строительство	16.	Туризм
7.	Торговля	17.	Социальные услуги и обеспечение
8.	Услуги и общественное питание	18.	Другое (записать)
9.	Связь, СМИ и ИТ	19.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

10.	Страхование и финансы		
-----	-----------------------	--	--

**26. Ваш пол (*Один ответ*)**

- 1. Мужской
- 2. Женский

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

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

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

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

**29. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения? (*Один ответ*)**

- 1. Не хватает денег даже на еду
- 2. Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать ЖКУ затруднительно
- 3. Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования
- 4. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры
- 5. Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим
- 6. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

**30. В каком регионе Вы проживаете? (*Список субъектов прилагается*)**

## **Форма № 2. Оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер муниципальной поддержки**

**1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с муниципалитетом (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 меры муниципальной поддержки, которая Вам была предоставлена в период с 1 января 2022 года? (Любое число ответов)**

**СПИСОК МЕР ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ОРГАН ВЛАСТИ**

**3. Где Вы получили информацию о данной мере муниципальной поддержки? (Любое число ответов)**

1. На портале Госуслуги
2. В Мобильном приложении портала Госуслуги
3. На цифровой платформе МСП (Портал Бизнес-Навигатора МСП)
4. На сайте органа государственной власти
5. При личном обращении в орган государственной власти/подведомственную организацию ФОИВ
6. В МФЦ «Мой бизнес»
7. В СМИ/социальных сетях
8. От коллег, знакомых, сотрудников
9. Иное (укажите)

**4. Где Вы получали (оформляли) непосредственно саму меру муниципальной поддержки? (Один ответ)**

1. На портале Госуслуги
2. В Мобильном приложении портала Госуслуги
3. На цифровой платформе МСП (Портал Бизнес-Навигатора МСП)
4. На сайте органа государственной власти
5. При личном обращении в орган государственной власти/подведомственную организацию ФОИВ **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6**
6. В МФЦ «Мой бизнес»
7. Иное (укажите)

**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6**

**5. Насколько Вы удовлетворены работой данных ресурсов? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ по строке)**

	Оценка от 1 до 5
5.1. Портал Госуслуги	
5.2. Мобильное приложение портала Госуслуги	
5.3. Цифровая платформа МСП (Портал Бизнес-Навигатора МСП)	
5.4. Сайт органа государственной власти	

**6. Как была предоставлена мера муниципальной поддержки? (Один ответ)**

1. Мера поддержки была предложена ведомством
2. Я сам обратился за мерой поддержки

**7. Была ли предоставлена мера поддержки? (Один ответ)**

**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 9**

1. Да, мера поддержки была предоставлена
2. Нет, мера поддержки не была предоставлена, отклонено заявление

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**9. Насколько Вы удовлетворены мерой муниципальной поддержки, 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

10. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления меры поддержки? (*Один ответ*)

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

11. Насколько легко или тяжело для Вас было получить меру поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что меру поддержки получить было очень тяжело, оценка 5 означает, что меру поддержки получить было очень легко. (*Один ответ*)

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

12. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами получения меры поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (*Один ответ по каждой строке относительно каждого параметра*)

	Оценка от 1 до 5
12.1. Понятность и удобство подачи заявления	
12.2. Информирование о статусе рассмотрения заявления на предоставление меры	
12.3. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	
12.4. Оперативность получения результата	
12.5. Уровень материальных затрат при подготовке заявления и документов	

13. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с техподдержкой при получении меры поддержки? (*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 уполномоченного органа муниципальной власти (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при получении меры поддержки)? (*Один ответ*)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить
4. С представителями органа власти не взаимодействовал

15. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками предоставления меры поддержки (в соответствии с регламентом)? (*Один ответ*)

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

16. Оцените, пожалуйста, порядок материальных затрат, связанных с отчетностью об использовании предоставленной меры поддержки? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает незначительные затраты, оценка 10 означает высокие затраты. (*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

17. Приходилось ли Вам в процессе получения меры муниципальной поддержки обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц? (Один ответ)

1. Да, использовал досудебное обжалование
2. Нет, не использовал досудебное обжалование

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 19

18. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц? (Один ответ)

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

19. Уточните, пожалуйста, Ваш статус (Один ответ)

1. Представитель юридического лица
2. Индивидуальный предприниматель или его представитель
3. Самозанятый
4. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого

Переход к Вопросу № 24

5. Иной статус (укажите).....

Переход к Вопросу № 24

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

Переход к Вопросу № 22

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

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

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

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

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

1.	Сельское хозяйство, рыбоводство, лесное хозяйство, охота, рыболовство	11.	Дорожно-транспортная инфраструктура, в том числе транспорт, логистика и складское хозяйство
2.	Добывающая промышленность	12.	Образование, наука
3.	Обрабатывающая промышленность	13.	Здравоохранение, фармацевтика
4.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	14.	Культура, организация досуга и развлечений
5.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15.	Спорт
6.	Строительство	16.	Туризм
7.	Торговля	17.	Социальные услуги и обеспечение
8.	Услуги и общественное питание	18.	Другое (записать)
9.	Связь, СМИ и ИТ	19.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа
10.	Страхование и финансы		

24. Ваш пол (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

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

**27. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения? (*Один ответ*)**

1. Не хватает денег даже на еду
2. Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать ЖКУ затруднительно
3. Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования
4. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры
5. Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим
6. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

**28. В каком регионе Вы проживаете? (*Список субъектов прилагается*)**

### **Форма № 3. Оценка проведения контрольных (надзорных) мероприятий**

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

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

**2. Проводились ли в отношении Вашей организации/Вас как индивидуального предпринимателя контрольные (надзорные) мероприятия в период с 1 января 2022 года? (Один ответ)**

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА  
ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**

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

СПИСОК ВИДОВ КОНТРОЛЯ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ФОИВ

**4. Сколько раз в отношении Вашей организации/Вас как индивидуального предпринимателя проводились контрольные (надзорные) мероприятия в период с 1 января 2022 года? (Открытый вопрос)**

---

**5. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с органом муниципальной власти при проведении контрольных (надзорных) мероприятий? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)**

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

**6. Какие контрольно-надзорные мероприятия были применены в период с 1 января 2022 года? (Любое число ответов)**

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

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

---

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

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

**9. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами осуществления действий по контролю (надзору) относительно последнего по времени проведения КНМ? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ по каждой строке)**

**Оценка от 1 до 5**

9.1. Оперативность осуществления контрольных мероприятий	
9.2. Взаимодействие с работниками контрольных (надзорных) органов	
9.3. Оперативность предоставления результатов проведения контрольных мероприятий	
9.4. Соблюдение периодичности проведения контрольных мероприятий	
9.5. Наличие и соблюдение аттестованных методик проведения контроля	
9.6. Обоснованность предпринимаемых действий в рамках контроля (надзора)	

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

1. Да, обжаловал
2. Нет, не обжаловал

**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13**

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

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

**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13**

**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13**

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

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

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

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

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

15. Уточните, пожалуйста, Ваш статус *(Один ответ)*

1. Представитель юридического лица
2. Индивидуальный предприниматель или его представитель
3. Самозанятый
4. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого ..... Переход к Вопросу № 19
5. Иной статус (укажите)..... Переход к Вопросу № 19

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

Переход к Вопросу № 17

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

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

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

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

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

1.	Сельское хозяйство, рыбоводство, лесное хозяйство, охота, рыболовство	11.	Дорожно-транспортная инфраструктура, в том числе транспорт, логистика и складское хозяйство
2.	Добывающая промышленность	12.	Образование, наука
3.	Обрабатывающая промышленность	13.	Здравоохранение, фармацевтика
4.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	14.	Культура, организация досуга и развлечений
5.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15.	Спорт
6.	Строительство	16.	Туризм
7.	Торговля	17.	Социальные услуги и обеспечение
8.	Услуги и общественное питание	18.	Другое (записать)
9.	Связь, СМИ и ИТ	19.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа
10.	Страхование и финансы		

**19. Ваш пол (*Один ответ*)**

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

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

**22. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения? (*Один ответ*)**

1. Не хватает денег даже на еду
2. Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать ЖКУ затруднительно
3. Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования
4. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры
5. Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим
6. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

**23. В каком регионе Вы проживаете? (*Список субъектов прилагается*)**

## **Форма № 4. Оценка осуществления профилактики нарушений обязательных требований**

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

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

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

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

**ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА  
ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**

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

СПИСОК ВИДОВ КОНТРОЛЯ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ФОИВ

**4. Сколько раз в отношении Вашей организации/Вас как индивидуального предпринимателя проводились мероприятия по профилактике нарушений обязательных требований в период с 1 января 2022 года? (Открытый вопрос)**

---

**5. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с органом муниципальной власти при проведении мероприятий по профилактике нарушений обязательных требований? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)**

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

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

- 1. Информирование
- 2. Обобщение правоприменительной практики
- 3. Меры стимулирования добросовестности
- 4. Объявление предостережения
- 5. Консультирование
- 6. Самообследование
- 7. Профилактический визит
- 8. Затрудняюсь ответить

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

**11 Каким сервисом Вы воспользовались? (Открытый вопрос)**

---

**12. Насколько Вы удовлетворены сервисами самообследования по вопросам соблюдения обязательных требований? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)**

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

**13. Проводились ли в отношении Вас/Вашей организации мероприятия, направленные на нематериальное поощрение добросовестных контролируемых лиц? (Один ответ)**

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

**14. Какие меры поощрения и стимулирования добросовестности были применены? (Любое число ответов) СПИСОК МЕР СТИМУЛИРОВАНИЯ И ПООЩРЕНИЯ УТОЧНЯЕТ ФОИВ**

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

**15. Насколько Вы удовлетворены мерами поощрения и стимулирования добросовестности? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)**

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

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

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

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

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

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

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

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

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

**21. Уточните, пожалуйста, Ваш статус (Один ответ)**

1. Представитель юридического лица
2. Индивидуальный предприниматель или его представитель
3. Самозанятый
4. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого ..... Переход к Вопросу № 26
5. Иной статус (укажите)..... Переход к Вопросу № 26

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

Переход к Вопросу № 24

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

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

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

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

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

1.	Сельское хозяйство, рыбоводство, лесное хозяйство, охота, рыболовство	11.	Дорожно-транспортная инфраструктура, в том числе транспорт, логистика и складское хозяйство
2.	Добывающая промышленность	12.	Образование, наука
3.	Обрабатывающая промышленность	13.	Здравоохранение, фармацевтика
4.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	14.	Культура, организация досуга и развлечений
5.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15.	Спорт
6.	Строительство	16.	Туризм
7.	Торговля	17.	Социальные услуги и обеспечение
8.	Услуги и общественное питание	18.	Другое (записать)
9.	Связь, СМИ и ИТ	19.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа
10.	Страхование и финансы		

**26. Ваш пол (Один ответ)**

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

1. Высшее

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

**29. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения? (*Один ответ*)**

1. Не хватает денег даже на еду
2. Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать ЖКУ затруднительно
3. Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования
4. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры
5. Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим
6. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

**30. В каком регионе Вы проживаете? (*Список субъектов прилагается*)**

## Форма № 5. Оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с муниципалитетом (предоставлением муниципальных услуг, сервисов и осуществлением муниципальных функций) в целом? *(Один ответ)*
1. Скорее удовлетворен  
2. Скорее не удовлетворен  
3. Затрудняюсь ответить
2. Приходилось ли Вам обращаться в орган власти с какими-либо предложениями, заявлениями, жалобами, запросами в период с 1 января 2022 года? *(Один ответ)*
1. Да  
2. Нет  
3. Затрудняюсь ответить
- ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА  
ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА
3. Сколько раз Вам приходилось обращаться в орган власти в период с 1 января 2022 года? *(Один ответ)*
1. 1 обращение (запрос)  
2. 2 обращения (запроса)  
3. 3 обращения (запроса)  
4. 4 обращения (запроса)  
5. 5 и более обращений (запросов)
- При выборе ответов на Вопрос №3 с количеством обращений 2 и более вопросы № 4-12 задаются по каждому обращению отдельно
4. К какому типу относилось обращение? *(Один ответ)*
1. Заявление  
2. Предложение  
3. Жалоба  
4. Запрос на предоставление информации о деятельности органа власти  
5. Иное \_\_\_\_\_ (укажите)
5. Укажите, пожалуйста, по какому поводу было обращение. *(Открытый вопрос)*
- 
6. Укажите, пожалуйста, способ подачи обращения. *(Один ответ)*
1. Устное обращение при личном приеме в муниципальном органе власти  
2. Письменное обращение в муниципальный орган на бумажном носителе  
3. Обращение в электронной форме через официальный сайт органа власти  
4. Обращение в электронной форме через портал Госуслуги ([gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru)) ..... ПЕРЕХОД К В. № 8  
5. Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги ..... ПЕРЕХОД К В. № 8  
6. Обращение в электронной форме через социальные сети ..... ПЕРЕХОД К В. № 8  
7. Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах ..... ПЕРЕХОД К В. № 8  
8. Письменное обращение через МФЦ ..... ПЕРЕХОД К В. № 8  
9. Иное \_\_\_\_\_ (укажите) ..... ПЕРЕХОД К В. № 8
7. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в муниципальной орган? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ)* Вопрос задается только тем респондентам, которые выбрали 1-3 варианты в вопросе № 6.
- | Оценка от 1 до 5   |
|--|
| 7.1 Устное обращение при личном приеме в муниципальном органе власти   |
| 7.2 Письменное обращение в муниципальный 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 муниципальный 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. Насколько было легко или сложно подать обращение (запрос)? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что подать обращение (запрос) было очень тяжело, оценка 5 означает, что подать обращение (запрос) было очень легко. (*Один ответ*)

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

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

1. Да, обращение рассматривалось непосредственно в ведомстве
2. Обращение (запрос) было переадресовано

**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12**

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да, ответ был получен
2. Нет, ответа не было
3. Был получен отказ в рассмотрении обращения (запроса)

**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 14**

**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 15**

13. При отказе в рассмотрении обращения (запроса) Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для устранения причин для подобного отказа в будущем? (*Один ответ*)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

14. Насколько Вы удовлетворены качеством ответа на обращение (запрос) в муниципальный орган? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (*Один ответ*)

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

15. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами рассмотрения обращения (запроса)? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (*Один ответ по каждой строке*)

Параметры оценки	Оценка от 1 до 5
15.1. Понятность и удобство подачи обращения (запроса)	
15.2. Срок рассмотрения обращения (запроса)	
15.3. Информирование о статусе обращения (запроса)	
15.4. Понятность и доступность ответа на обращение (запрос)	
15.5. Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса)	

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

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

17. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым при необходимости обращаться, подавать запросы в данный орган власти? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает с большой вероятностью. (*Один ответ*)

1. 10 баллов

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

**18. Уточните, пожалуйста, Ваш статус (*Один ответ*)**

1. Представитель юридического лица
2. Индивидуальный предприниматель или его представитель
3. Самозанятый
4. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого ..... Переход к Вопросу № 23
5. Иной статус (укажите)..... Переход к Вопросу № 23

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

**Переход к Вопросу № 21**

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

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

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

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

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

1.	Сельское хозяйство, рыбоводство, лесное хозяйство, охота, рыболовство	11.	Дорожно-транспортная инфраструктура, в том числе транспорт, логистика и складское хозяйство
2.	Добывающая промышленность	12.	Образование, наука
3.	Обрабатывающая промышленность	13.	Здравоохранение, фармацевтика
4.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	14.	Культура, организация досуга и развлечений
5.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15.	Спорт
6.	Строительство	16.	Туризм
7.	Торговля	17.	Социальные услуги и обеспечение
8.	Услуги и общественное питание	18.	Другое (записать)
9.	Связь, СМИ и ИТ	19.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа
10.	Страхование и финансы		

**23. Ваш пол (*Один ответ*)**

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

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

5. Неполное среднее образование и ниже

**26. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения? (*Один ответ*)**

1. Не хватает денег даже на еду
2. Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать ЖКУ затруднительно
3. Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования
4. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры
5. Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим
6. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

**27. В каком регионе Вы проживаете? (*Список субъектов прилагается*)**

## **Форма № 6. Оценка удовлетворенности внешних клиентов доступностью, составом и качеством информации о деятельности ведомства**

**1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с муниципалитетом (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 ведомства? (Любое число ответов) ПЕРЕЧЕНЬ ИСТОЧНИКОВ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УТОЧНЯЕТСЯ ВЕДОМСТВОМ И МОЖЕТ БЫТЬ ДОПОЛНЕН**

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

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

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

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

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

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

---

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

---

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

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

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

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

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

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

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

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

13. Насколько Вы удовлетворены доступностью, составом и качеством информации в целом о деятельности органа исполнительной власти (ведомства)? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (*Один ответ*)

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

14. Уточните, пожалуйста, Ваш статус (*Один ответ*)

1. Представитель юридического лица
2. Индивидуальный предприниматель или его представитель
3. Самозанятый
4. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого ..... Переход к Вопросу № 19
5. Иной статус (укажите)..... Переход к Вопросу № 19

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

Переход к Вопросу № 17

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

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

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

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

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

1.	Сельское хозяйство, рыбоводство, лесное хозяйство, охота, рыболовство	11.	Дорожно-транспортная инфраструктура, в том числе транспорт, логистика и складское хозяйство
2.	Добывающая промышленность	12.	Образование, наука
3.	Обрабатывающая промышленность	13.	Здравоохранение, фармацевтика
4.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	14.	Культура, организация досуга и развлечений
5.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15.	Спорт
6.	Строительство	16.	Туризм
7.	Торговля	17.	Социальные услуги и обеспечение
8.	Услуги и общественное питание	18.	Другое (записать)
9.	Связь, СМИ и ИТ	19.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

**19. Ваш пол (*Один ответ*)**

- 1. Мужской
- 2. Женский

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

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

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

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

**22. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения? (*Один ответ*)**

- 1. Не хватает денег даже на еду
- 2. Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать ЖКУ затруднительно
- 3. Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования
- 4. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры
- 5. Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим
- 6. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

**23. В каком регионе Вы проживаете? (*Список субъектов прилагается*)**

Приложение № 4

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

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

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

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

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

	Постоянно, каждый рабочий день	Несколько раз в неделю	Несколько раз в месяц	Несколько раз в год	Не занимаюсь этим
2.1. Предоставление муниципальных услуг					
2.2. Предоставление мер поддержки					
2.3. Проведение контрольно-надзорных мероприятий					
2.4. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения					
2.5. Нормативно- правовая деятельность в ведомстве					
2.6. Консультирование по вопросам взаимодействия с органом власти (организацией)					

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

	Проблемы (укажите)	Не занимаюсь этим
3.1. Предоставление муниципальных услуг		
3.2. Предоставление мер поддержки		
3.3. Проведение контрольно-надзорных мероприятий		
3.4. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения		
3.5. Нормативно- правовая деятельность в ведомстве		
3.6. 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.)					
4.2. Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)					

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить

5.1. Понятность инструкций и методических материалов					
5.2. Удобство использования инструкций и методических материалов					
5.3. Актуальность инструкций и методических материалов					

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
6.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)					
6.2. Программное обеспечение					
6.3. Обслуживание технических средств					
6.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений					
6.5. Правовые информационные системы					
6.6. Кадровый портал					
6.7. Демонстрационные панели (дэшборды)					
6.8. Автоматизация форм и шаблонов					
6.9. Автоматизация отчетов					
6.10. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)					
6.11. Доступ к данным иных государственных органов и организаций					

7. Что Вас не устраивает в информационно-технологическом сопровождении Вашей профессиональной деятельности? (*Открытый вопрос*) На вопрос отвечают, респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» и «Полностью не удовлетворен» в вопросе № 6

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
7.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)		
7.2. Программное обеспечение		
7.3. Обслуживание технических средств		
7.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений		
7.5. Правовые информационные системы		
7.6. Кадровый портал		
7.7. Демонстрационные панели (дэшборды)		
7.8. Автоматизация форм и шаблонов		
7.9. Автоматизация отчетов		
7.10. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)		
7.11. Доступ к данным иных государственных органов и организаций		

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не взаимодействую с другими гос. органами и организациями
9.1. Качество предоставляемой информации				
9.2. Соблюдение сроков предоставления информации				
9.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)				
9.4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)				
9.5. Коммуникация с сотрудниками других муниципальных органов и организаций в процессе обмена информацией				

**10. Как часто Вы взаимодействуете с кадровым подразделением в Вашем органе власти? (Один ответ по каждой строке)?**

1. Постоянно, каждый рабочий день
2. Несколько раз в неделю
3. Несколько раз в месяц
4. Несколько раз в год
5. Затрудняюсь ответить

**11. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа с кадрами в Вашем органе власти? (Один ответ)**

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

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

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

12.14. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации			
---	--	--	--

13. Что Вас не устраивает в работе кадрового подразделения при выполнении следующих функций?  
**(Открытый вопрос) На вопрос отвечают, респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» в вопросе № 12**

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

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

Этапы процесса организации кадровой работы в ведомстве	Оценка от 1 до 5
14.1 Поступление на муниципальную гражданскую службу (прием на работу)	
14.2 Испытание при поступлении на муниципальную гражданскую службу (прием на работу)	
14.3 Предоставление отпуска	
14.4 Направление в служебную командировку	
14.5 Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности	
14.6 Изменение существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)	
14.7 Предотвращение и урегулирование конфликта интересов	
14.8 Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера	
14.9 Представление сведений о размещении информации в сети Интернет	
14.10 Применение мер поощрения	
14.11 Привлечение к дисциплинарной ответственности	
14.12 Оказание материальной помощи	
14.13 Предоставление государственных социальных гарантий	
14.14 Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей	
14.15 Организация документооборота и оперативного взаимодействия	
14.16 Выполнение служебных (трудовых) обязанностей	

14.17 Прекращение служебного контракта (трудового договора)	
14.18 Индивидуальный служебный (трудовой) спор	
14.19 Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти	

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

Этапы процесса предоставления муниципальной услуги	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
15.1 Поступление на муниципальную гражданскую службу (прием на работу)		
15.2 Испытание при поступлении на муниципальную гражданскую службу (прием на работу)		
15.3 Предоставление отпуска		
15.4 Направление в служебную командировку		
15.5 Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности		
15.6 Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)		
15.7 Предотвращение и урегулирование конфликта интересов		
15.8 Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера		
15.9 Представление сведений о размещении информации в сети Интернет		
15.10 Применение мер поощрения		
15.11 Привлечение к дисциплинарной ответственности		
15.12 Оказание материальной помощи		
15.13 Предоставление государственных социальных гарантий		
15.14 Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей		
15.15 Организация документооборота и оперативного взаимодействия		
15.16 Выполнение служебных (трудовых) обязанностей		
15.17 Прекращение служебного контракта (трудового договора)		
15.18 Индивидуальный служебный (трудовой) спор		
15.19 Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти		

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

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

**17. Как часто Вы взаимодействуете с подразделением по ведению бухгалтерского учета в Вашем органе власти? (Один ответ по каждой строке)?**

1. Постоянно, каждый рабочий день
2. Несколько раз в неделю
3. Несколько раз в месяц
4. Несколько раз в год
5. Затрудняюсь ответить

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

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
--	---------------------	------------------------	----------------------

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

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

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

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

**22. Как часто Вы взаимодействуете с административно-хозяйственным подразделением в Вашем органе власти? (Один ответ по каждой строке)?**

1. Постоянно, каждый рабочий день
2. Несколько раз в неделю
3. Несколько раз в месяц

4. Несколько раз в год
5. Затрудняюсь ответить

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

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

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

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

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

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
25.1. Обеспечение работников расходными материалами, товарами, оборудованием и услугами для создания оптимальных условий труда		
25.2. Организация деловых поездок работников, обеспечение корпоративных и деловых мероприятий		
25.3. Материально-техническое и документационное сопровождение работы транспорта организации		
25.4. Материально-техническое и документационное сопровождение процесса управления недвижимостью организации		
25.5. Организация рабочего пространства (подготовка и обслуживание), создание и обеспечение оптимальных условий выполнения трудовых функций работниками организации, в т.ч. обеспечение безопасных условий труда, соблюдение санитарного режима и противопожарной безопасности		
25.6. Организация процессов перевозки работников, доставки грузов и управление		

корпоративным транспортом организации		
25.7. Управление объектами недвижимости (техническое обслуживание зданий, оборудования и инженерной инфраструктуры; планирования, проведение и контроль капитальных и текущих ремонтов)		
25.8. Операционное и стратегическое управление процессами административного, хозяйственного, документационного и организационного сопровождения и обеспечения деятельности организации		
25.9. Благоустройство территорий; организация и обеспечение пропускного режима		

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### *ПЕРЕХОД к Вопросу № 32*

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

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

32. Как часто в Вашем органе проводится обучение сотрудников? (один ответ по каждой строке)?

	1 раз в квартал	1 раз в полугодие	1 раз в год	Обучение не проводится	Затрудняюсь ответить
32.1. Обучение по процессу профессиональной деятельности					
32.2. Обучение навыкам эффективной коммуникации с клиентами/коллегами при предоставлении услуг					

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

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

34. Что, для Вас является наиболее значимым в оценке Вашей профессиональной деятельности? (*Один ответ*)

1. Отсутствие замечаний со стороны руководства
2. Признание результатов со стороны руководства
3. Мнение руководства
4. Мнение коллег
5. Самооценка
6. Материальное стимулирование
7. Не интересует, не является значимым
8. Затрудняюсь ответить

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

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

36. Какие характеристики идеальной системы взаимодействия муниципалитета и человека вы бы выделили? (любое число ответов)

1. Комфортность
2. Незаметность
3. Четкость, упорядоченность
4. Открытость, прозрачность
5. Забота
6. Невмешательство
7. Внимательность
8. Предсказуемость, соблюдение правил игры
9. Затрудняюсь ответить

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

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

38. Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе?

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

39. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?

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

40. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

1. 18-29 лет

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

**42. Ваше образование? (Один ответ)**

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

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

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

**СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!**

**Форма № 2. Оценка внутренними клиентами процессов нормотворчества и оформления, исполнения договоров**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)				
6.5. Коммуникация с сотрудниками других муниципальных органов и организаций в процессе обмена информацией				

7. Насколько Вы удовлетворены организацией процесса по оформлению и исполнению договоров в ведомстве (*Один ответ по каждой строке*)?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Неучаствую в данном процессе
7.1. Подготовка договора					
7.2. Согласование договора					
7.3. Подписание договора					
7.4. Регистрация договора					
7.5. Исполнение договора					
7.6. Контроль и мониторинг исполнения договора					

8. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках процесса по оформлению и исполнению договоров в ведомстве (*Ответ по каждой строке относительно каждого этапа*) (**ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС**)

	Проблема (укажите)	Проблем не было
8.1. Подготовка договора		
8.2. Согласование договора		
8.3. Подписание договора		
8.4. Регистрация договора		
8.5. Исполнение договора		
8.6. Контроль и мониторинг исполнения договора		

9. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) при согласовании проектов договоров в ведомстве (*Ответ по каждой строке относительно каждого этапа*) (**ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС**)

	Проблема (укажите)	Проблем не было
9.1. Устранение замечаний		
9.2. Сроки согласования		
9.3. Этапы согласования		
9.4. Количество согласующих звеньев		

10. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) при **ПОВТОРНОМ СОГЛАСОВАНИИ** проектов договоров в ведомстве после устранения замечаний согласующих структурных подразделений (*Ответ по каждой строке относительно каждого этапа*) (**ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС**)

	Проблема (укажите)	Проблем не было
10.1. Устранение замечаний		
10.2. Сроки согласования		
10.3. Этапы согласования		
10.4. Количество согласующих звеньев		

11. Считайте ли вы возможным упростить процедуру согласования проектов договоров в ведомстве после устранения замечаний согласующих структурных подразделений (*Ответ по каждой строке относительно каждого этапа*) (**ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС**)

	Да, считаю возможным	Нет, не считаю возможным	Затрудняюсь ответить
11.1 Сроки согласования			
11.2 Этапы согласования			
11.3 Количество согласующих звеньев			

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

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

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

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

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

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

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

**16. Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе?**

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

**17. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?**

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

**18. Пол**

1. Мужской
2. Женский

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

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

**20. Ваше образование? (Один ответ)**

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

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

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

**СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!**

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

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

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

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

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

#### **ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**

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

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

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

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

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

**6. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в Ваш орган власти? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (*Один ответ*) Вопрос задается только тем респондентам, которые выбрали 1-3 варианты в вопросе № 5.**

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

**7. С Вашей точки зрения, насколько легко или сложно подать обращение (запрос) в Ваш орган власти? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что подать обращение (запрос) было очень тяжело, оценка 5 означает, что подать обращение (запрос) было очень легко. (*Один ответ*)**

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

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

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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10

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

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

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

**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12**

**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12**

**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12**

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

**12. В целом, насколько Вы удовлетворены процессом рассмотрения обращений и выполнения запросов в Вашем органе власти? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ)***

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

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

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

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

**15. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?**

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

**16. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?**

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

**17. Пол**

- 1. Мужской
- 2. Женский

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

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

**19. Ваше образование? *(Один ответ)***

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

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

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

**СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!**

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

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

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

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

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

**ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**

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

СПИСОК УСЛУГ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ФОИВ

Далее вопросы задаются по каждой услуге, отмеченной респондентом, отдельно

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

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

5. Насколько Вы удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (*Один ответ по строке*)

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

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

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

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

1. Да
2. Нет

**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 9**

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

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

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

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

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

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

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

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

- 13.** Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе?

1. Менее 1 года

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

**14. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?**

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

**15. Пол**

- 1. Мужской
- 2. Женский

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

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

**17. Ваше образование? (*Один ответ*)**

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

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

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

**СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!**

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

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном муниципальном органе власти (ведомстве)? (*Один ответ*)
  1. Скорее удовлетворен
  2. Скорее не удовлетворен
  3. Затрудняюсь ответить
2. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по вопросам предоставления мер поддержки? (*Один ответ*)
  1. Постоянно, каждый рабочий день
  2. Несколько раз в неделю
  3. Несколько раз в месяц
  4. Несколько раз в год
  5. Не занимаюсь этим

**ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**

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

СПИСОК МЕР ПОДДЕРЖКИ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ФОИВ

Далее вопросы задаются по каждой мере поддержки, отмеченной респондентом, отдельно

4. Каким образом организовано информирование о предоставлении меры поддержки в ведомстве? (*Любое число ответов*)

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

5. Насколько Вы удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления меры поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (*Один ответ по строке*)

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

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

1. Мера поддержки всегда предлагается самим ведомством
  2. Клиент сам обращается за мерой поддержки
  3. Мера поддержки или предлагается ведомством, или клиент сам обращается за ее получением
7. Приходилось ли Вам отклонять заявления на получение меры поддержки (отказывать в предоставлении меры поддержки)? (*Один ответ*)

1. Да
2. Нет

**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 9**

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

Процессы в рамках предоставления меры поддержки	Оценка от 1 до 5
9.1 Финансирование реализации меры поддержки	
9.2 Информирование о мере поддержки	
9.3 Организация направления заявления на получение меры поддержки	
9.4 Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления мер государственной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия	
9.5 Рассмотрение заявления на получение меры поддержки и принятие решений по результатам его рассмотрения	
9.6 Предоставление меры поддержки	
9.7 Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц	

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

Процессы в рамках предоставления меры поддержки	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
10.1 Финансирование реализации меры поддержки		
10.2 Информирование о мере поддержки		
10.3 Организация направления заявления на получение меры поддержки		
10.4 Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления мер муниципальной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия		
10.5 Рассмотрение заявления на получение меры поддержки и принятие решений по результатам его рассмотрения		
10.6 Предоставление меры поддержки		
10.7 Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц		

**11. Что необходимо изменить в процессах предоставления меры поддержки в Вашем ведомстве? (Открытый вопрос)**

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

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

**13. Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе?**

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

**14. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?**

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

4. 5 лет и более

15. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

17. Ваше образование? (*Один ответ*)

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

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

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

**СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!**