



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

КАРАР

29.01.2026

с. Старое Дрожжаное

№ 22

Об организации сбора и анализа
обратной связи от внутренних и
внешних клиентов

В целях внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в рамках федерального проекта «Государство для людей», утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р Исполнительный комитет Дрожжановского муниципального района Республики Татарстан ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок сбора и анализа обратной связи от внутренних и внешних клиентов согласно Приложению.
2. Определить отдел информатизации и защиты информации Исполнительного комитета Дрожжановского муниципального района ответственным за анализ общего уровня удовлетворенности внешних и внутренних клиентов.
3. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию.

Руководитель



Р. И. Мухаметзянов

Утвержден
постановлением
Исполнительного комитета
Дрожжановского
муниципального района
Республики Татарстан
от _____ 2026 № _____

Порядок сбора и анализа обратной связи от внутренних и внешних клиентов

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан в рамках реализации федерального проекта «Государство для людей», утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р, с целью организации получения обратной связи от физических и юридических лиц, сотрудников Исполнительного комитета Дрожжановского муниципального района Республики Татарстан об уровне удовлетворенности процессом получения государственных и муниципальных услуг, мер поддержки, осуществления контрольно-надзорной деятельности и (или) реализации полномочий Исполнительного комитета Дрожжановского муниципального района Республики Татарстан (далее – Орган).

1.2. Цели формирования системы обратной связи включают:

1.2.1. формирование единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с органом власти и об удовлетворенности клиентов взаимодействием с органом власти в разных жизненных ситуациях;

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

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

1.2.4. 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;

1.2.5. повышение эффективности процессов органа власти;

1.2.6. оперативное реагирование на проблемы клиентов.

1.2. В настоящем порядке используются следующие термины:

Внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с Органом с целью удовлетворения своих потребностей.

Внутренний клиент – муниципальный служащий, работник Органа, работник подведомственных учреждений.

Онлайн опрос – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с целью сбора обратной связи вне зависимости от каналов предоставления им информации.

Офлайн опрос – метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие, с целью сбора от них обратной связи вне зависимости от каналов предоставления им информации (личный прием в органе власти, в МФЦ, в местах длительного пребывания клиентов, направление бумажных писем).

2. Система внешней обратной связи

2.1. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам получения государственных и муниципальных услуг, мер поддержки, осуществления контрольно-надзорной деятельности и (или) реализации полномочий Органа, рассмотрения обращений, предложений, заявлений, жалоб, доступа к информации о деятельности Органа в целях повышения уровня клиентоцентричности.

2.2. Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений, опросов, мнений граждан, оценок физических лиц и юридических лиц, поступивших в Орган в устной или письменной форме посредством:

- направления обращения в Орган через раздел «Приём и обращения граждан» официального сайта Органа: drogganoye.tatarstan.ru;

- направления обращения по почтовому адресу: 422470, РТ, Дрожжановский район, с. Старое Дрожжаное, ул. Центральная, д.13;

- направления обращения по адресу электронной почты: chuprale@tatar.ru;

- прямого обращения в Орган на личном приеме;

- направления обращения посредством официальных страниц Органа в социальных сетях и (или) мессенджерах;

- участия в опросах на официальном сайте Органа в разделе «Обратная связь»;

- участия в опросах, размещенных на официальных страницах Органа в социальных сетях;

- участия в опросах при их персонализированной рассылке внешним клиентам;

- участия в опросах Органа на личном приеме;

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

- осуществления оценки государственных и муниципальных услуг, мер поддержки, реализации полномочий Органа, ответов на обращения и запросы, доступа к информации о деятельности Органа через официальный сайт Органа

и иные информационные ресурсы, в Органе на личном приеме, посредством консультационной линии Органа, по почтовому адресу или адресу электронной почты.

2.3. Для сбора обратной связи от внешних клиентов при получении государственных и муниципальных услуг, мер поддержки и лиц, взаимодействующих с Органом как непосредственно, так и через участие в мероприятиях, организованных Органом, подведомственными учреждениями дополнительно могут использоваться иные информационные ресурсы.

2.4. Опросы и оценка внешних клиентов проводятся с соблюдением принципов анонимности.

2.5. Анализ результатов оценки обратной связи проводится ежеквартально не позднее 20-го числа месяца, предшествующего планируемому кварталу.

2.6. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

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

2.8. Сбор информации от внешних клиентов проводится по примерным анкетам (приложения №№ 1-7).

3. Система внутренней обратной связи

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

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

направление обращений, опросов, мнений, оценки по адресу электронной почты;

направление обращений, опросов, мнений, оценки через почтовый ящик, размещенный в здании Органа;

направление обращений, опросов, мнений, оценки через единую систему электронного документооборота в Органе;

личное или онлайн-обращение к руководителю, заместителям руководителя, начальникам структурных подразделений.

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

материально-технического оснащения;

регламентации профессиональной деятельности;

автоматизации профессиональной деятельности;
взаимодействия с другими органами;
возможностей профессионального развития Органе;
возможностей должностного роста в Органе;
возможностей между сотрудниками Органа в коллективе;
удовлетворенности созданными условиями деятельности (труда).

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

При выявлении необходимости актуализируются клиентские сегменты и их типовые потребности в рамках каждой формы взаимодействия. 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.

3.6. Сбор информации от внутренних клиентов проводится по типовой анкете (приложения №№ 8 - 10).

4. Анализ обращений

4.1. В целях анализа обращений и запросов внешних и внутренних клиентов осуществляется ежеквартальный мониторинг таких обращений.

Сбор информации ведется ответственными структурными подразделениями Органа в соответствии с установленными в пункте 5.1 настоящего Порядка формами взаимодействия с Органом.

Анализ результатов оценки обратной связи проводится ежеквартально не позднее 20-го числа месяца, предшествующего планируемому кварталу.

Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

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

4.2. Анализ проводится по объективным метрикам:

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

основные причины обращений (общее количество таких обращений за квартал);

количество обращений, распределенных по поставленным в них вопросам в соответствии с типовым тематическим классификатором;

доля удовлетворенных жалоб (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб);

количество неудовлетворенных жалоб (количество жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб).

5. Проведение опросов

5.1. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с целью анализа мнений в рамках следующих форм взаимодействия с Органом:

- государственная и муниципальная услуга;
- меры поддержки;
- контрольно-надзорная деятельность;
- муниципальная функция;
- рассмотрение обращений и запросов;
- доступ к информации о деятельности Органа.

5.2. Заполненные анкеты и иные отзывы собираются и анализируются ответственными структурными подразделениями Органа. После того, как все анкеты и иные отзывы отсортированы и распределены по категориям, необходимо посчитать, сколько анкет и иных отзывов попало в каждую из них, по итогам рассчитать показатели удовлетворенности и выявить факторы, влияющие на удовлетворенность внешних и внутренних клиентов (в форме аналитического отчета для внешних и внутренних клиентов; приложение № 11) и составить при необходимости рекомендации по устранению недочетов в форме дорожной карты (в форме «карты болей» в форме аналитического отчета для внешних и внутренних клиентов) (приложения №№ 1, 2 к Отчету: «Карта болей»).

Приложение № 1
к Порядку сбора и анализа
обратной связи от внутренних
и внешних клиентов

Примерная форма

Анкета получателя услуги
(для физических и юридических лиц)

Вы обратились за услугой. Просим Вас оценить процесс взаимодействия с органом местного самоуправления РТ (*наименование Органа*) (далее – Орган) и ответить на несколько вопросов.

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены услугами Органа?

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

2. Как часто Вы пользуетесь услугами Органа?

1. Пользуюсь постоянно
2. Пользуюсь время от времени (редко)
3. Затрудняюсь ответить

3. Какой услугой Органа Вы воспользовались:

4. Насколько Вы удовлетворены услугой, которой воспользовались? 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

5. Насколько было легко или сложно получить услугу? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что получить услугу было очень тяжело, оценка 5 означает, что получить услугу было очень легко. (*Один ответ*)

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

6. Почему Вы таким образом оценили доступность получения услуги, которой воспользовались? Что Вам понравилось и чем Вы были не удовлетворены?

7. Где Вы нашли/узнали актуальную информацию о порядке получения услуги? (Можно выбрать не более 5 вариантов)

1. Официальный сайт Органа
2. Средства массовой информации

3. Социальные сети и мессенджеры
4. По телефону Органа
5. На личном приеме в Органе
6. Направил(а) обращение через официальный сайт Органа
7. Направил(а) обращение по электронной почте в Орган
8. На РПГУ
9. Другое

8. Удалось ли Вам найти/получить всю интересующую Вас информацию о порядке получения услуги?

1. Да, в полном объеме
2. Да, частично
3. Информация оказалась неактуальной
4. Нет, не удалось

9. Какой способ информирования о порядке получения услуги для Вас является наиболее предпочтительным? (Можно выбрать не более 5 вариантов)

1. Размещенная информация на официальном сайте Органа
2. Получение рассылок от Органа
3. Размещенная информация в средствах массовой информации
4. Размещенная информация в социальных сетях и мессенджерах
5. Консультирование по телефону сотрудником Органа
6. Консультирование на личном приеме в Органе
7. Размещенная информация на РПГУ
8. Другое

10. Каким из доступных способов Вы направили заявление и документы для получения услуги?

1. Через официальный сайт Органа
2. Через РПГУ
3. Посредством электронной почты
4. Посредством личной передачи документов в здании Органа
5. Посредством почтового отправления
6. Другое

11. Какой способ направления заявления и документов для получения услуги для Вас является наиболее предпочтительным?

1. Через официальный сайт Органа
2. Через РПГУ
3. Посредством электронной почты
4. Посредством личной передачи документов в здании Органа
5. Посредством почтового отправления
6. Другое

12. Насколько было понятно и удобно подать заявление и документы для получения услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что подать заявление и документы было очень тяжело, оценка 5 означает, что подать заявление и документы было очень легко. (Один ответ)

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

13. Насколько Вы удовлетворены процессом приема и регистрации заявления и документов для получения 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)

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

5. 1 балл

14. Получили ли Вы уведомление о приеме и регистрации Вашего заявления и документов?

1. Да
2. Нет

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

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

16. Были ли Вы уведомлены о сроках рассмотрения Вашего заявления и документов?

1. Да
2. Нет

17. Получили ли Вы уведомление о результатах рассмотрения заявления и документов для получения услуги?

1. Да
2. Нет

18. Каким из доступных способов Вы получали уведомления о ходе рассмотрения заявления и документов?
(Можно выбрать не более 3 вариантов)

1. Не получал(а)
2. Через РПГУ
3. Посредством электронной почты
4. Посредством телефонного звонка
5. Посредством почтового отправления
6. Через официальный сайт Органа
7. Другое

19. Какой способ уведомлений о ходе рассмотрения заявления и документов является для Вас наиболее предпочтительным?

(Можно выбрать не более 3 вариантов)

1. Через РПГУ
2. Посредством электронной почты
3. Посредством телефонного звонка
4. Посредством почтового отправления
5. Через официальный сайт Органа
6. Другое

20. Насколько Вы удовлетворены оптимальностью количества необходимых к предоставлению услуги документов? 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

21. Насколько Вы удовлетворены оперативностью получения результата по услуге? 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

22. По итогам рассмотрения Вашего заявления и документов какое решение было принято?

1. Было принято положительное решение
2. Было отказано (с обоснованием причин)
3. Отказ был необоснованным
4. Другое

23. Каким из доступных способов Вам направили результат услуги?

1. Через официальный сайт Органа
2. Через РПГУ
3. Посредством электронной почты
4. Посредством личной передачи документов в здании Органа
5. Посредством почтового отправления
6. Другое

24. Какой способ получения результата услуги для Вас является наиболее предпочтительным?

1. Через официальный сайт Органа
2. Через РПГУ
3. Посредством электронной почты
4. Посредством личной передачи документов в здании Органа
5. Посредством почтового отправления
6. Другое

25. Насколько Вы удовлетворены качеством результата 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)*

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

26. В случае неудовлетворенности порядком предоставления услуги воспользовались ли Вы возможностью досудебного обжалования?

1. Не было необходимости
2. Да
3. Нет

27. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с сотрудником Органа при предоставлении 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)*

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

28. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость сотрудников Органа, предоставляющих информацию о услуге при непосредственном обращении в Орган?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

29. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость сотрудников Органа, которые непосредственно оказывают услугу?

1. Очень хорошо

- 2. Хорошо
- 3. Плохо
- 4. Очень плохо
- 5. Затрудняюсь ответить

30. Насколько Вы удовлетворены стоимостью 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)*

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

31. Насколько Вы удовлетворены возможностью записаться на прием в ведомство для подачи заявления о предоставлении услуги, получения информации о статусе предоставления услуги, получения результата по услуге? 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

32. Оцените процесс получения услуги в целом:

- 1. Отлично
- 2. Хорошо
- 3. Удовлетворительно
- 4. Неудовлетворительно
- 5. Затрудняюсь ответить

33. Оцените готовность рекомендовать друзьям и знакомым получение услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы точно не будете рекомендовать, оценка 5 означает, что Вы точно будете рекомендовать. *(Один ответ)*

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

34. Что Вам не понравилось при предоставлении услуги?
(Открытый вопрос)

35. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить и дополнить в предоставлении услуги? *(Открытый вопрос)*

36. Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами при получении услуги? Если да, то с какими? *(Открытый вопрос)*

- 1. Да

- 2. Нет

37. Приходилось ли Вам в процессе получения услуги оплачивать государственную пошлину (иные платежи)? (Один ответ)

1. Да, оплачивал государственную пошлину (иные платежи)
2. Нет, не оплачивал

38. 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

39. Приходилось ли Вам в процессе получения услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего услугу, а также его должностных лиц? (Один ответ)

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

40. 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

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

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

Далее только для физических лиц

37. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

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

1. 14-17 лет
2. 18-24 года
3. 25-35 лет
3. 36-54 года
4. 55 лет и старше

39. Укажите, пожалуйста, Ваше образование (Один ответ)

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

40. Ваше социальное положение (Один ответ)

1.	Руководитель	7.	Фермер (с/х работник)
2.	Государственный и муниципальный служащий	8.	Самозанятое население
3.	Рабочий	9.	Учащийся, студент
4.	Специалист, офисный работник	10.	Неработающий пенсионер
5.	Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов	11.	Домохозяйка
6.	Предприниматель	12.	Безработный
		13.	Другое (записать)

41. В какой сфере Вы работаете? (Один ответ)

1.	Сельское, лесное хозяйство, охота, рыболовство и рыбоводство	11.	Связь, СМИ и IT
2.	Добывающая промышленность	12.	Страхование и финансы
3.	Обрабатывающая промышленность	13.	Образование, наука
4.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	14.	Здравоохранение, фармацевтика
5.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15.	Культура, организация досуга и развлечений
6.	Строительство	16.	Спорт
7.	Торговля	17.	Туризм
8.	Услуги и общественное питание	18.	Социальные услуги и обеспечение
9.	Транспортировка и хранение (логистика и складское хозяйство)	19.	Другое (записать)
10.	Молодежная политики	20.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

43. В каком регионе Вы проживаете? _____

Далее только для юридических лиц

44. Укажите организационно-правовую форму Вашей организации:

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация
3. Государственная организация
4. Другое

45. Укажите, где расположена Ваша организация?

1. В сельской местности
2. В поселке городского типа
3. В городе с населением до 50 тыс. жителей
4. В городе до 100 тыс. жителей
5. В городе до 250 тыс. жителей
6. В городе до 500 тыс. жителей
7. В городе до 1 млн жителей
8. В городе свыше 1 млн жителей
9. Другое

46. Укажите в каком регионе расположена Ваша организация?

47. Укажите, сколько сотрудников работает в Вашей организации?

1. Менее 5
2. 5-15
3. 16-100
4. 101-250
5. 251-500
6. 501-750
7. 751-1000
8. Более 1000
9. Другое

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Приложение № 2
к Порядку сбора и анализа
обратной связи от внутренних
и внешних клиентов

Примерная форма

Анкета получателя муниципальной функции
(для физических и юридических лиц)

Вы обратились за муниципальной функцией. Просим Вас оценить процесс взаимодействия с органом местного самоуправления РТ (*наименование Органа*) (далее –Орган) и ответить на несколько вопросов.

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены функциями Органа?

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

2. Как часто Вы пользуетесь муниципальными функциями Органа?

1. Пользуюсь постоянно
2. Пользуюсь время от времени (редко)
3. Затрудняюсь ответить

3. Какой муниципальной функцией Органа Вы воспользовались:

4. Насколько Вы удовлетворены функцией, которой воспользовались? 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

5. Насколько было легко или сложно получить функцию? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что получить функцию было очень тяжело, оценка 5 означает, что получить функцию было очень легко. (Один ответ)

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

6. Почему Вы таким образом оценили доступность получения функции, которой воспользовались? Что Вам понравилось и чем Вы были не удовлетворены? (Открытый вопрос)

7. Где Вы нашли/узнали актуальную информацию о порядке получения муниципальной функции? (Можно выбрать не более 5 вариантов)

1. Официальный сайт Органа
2. Средства массовой информации
3. Социальные сети и мессенджеры
4. По телефону Органа
5. На личном приеме в Органе
6. Направил(а) обращение через официальный сайт Органа
7. Направил(а) обращение по электронной почте в Орган

8. На РПГУ

9. Другое

8. Удалось ли Вам найти/получить всю интересующую Вас информацию о порядке получения муниципальной функции?

1. Да, в полном объеме

2. Да, частично

3. Информация оказалась неактуальной

4. Нет, не удалось

9. Какой способ информирования о порядке получения муниципальной функции для Вас является наиболее предпочтительным?

(Можно выбрать не более 5 вариантов)

1. Размещенная информация на официальном сайте Органа

2. Получение рассылок от Органа

3. Размещенная информация в средствах массовой информации

4. Размещенная информация в социальных сетях и мессенджерах

5. Консультирование по телефону сотрудником Органа

6. Консультирование на личном приеме в Органе

7. Размещенная информация на РПГУ

8. Другое

10. Каким из доступных способов Вы направили заявление и документы для получения муниципальной функции?

1. Через официальный сайт Органа

2. Через РПГУ

3. Посредством электронной почты

4. Посредством личной передачи документов в здании Органа

5. Посредством почтового отправления

6. Другое

11. Какой способ направления заявления и документов для получения муниципальной функции для Вас является наиболее предпочтительным?

1. Через официальный сайт Органа

2. Через РПГУ

3. Посредством электронной почты

4. Посредством личной передачи документов в здании Органа

5. Посредством почтового отправления

6. Другое

12. Насколько было понятно и удобно подать заявление и документы для получения муниципальной функции? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что подать заявления и документы было очень тяжело, оценка 5 означает, что подать заявления и документы было очень легко. (Один ответ)

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

13. Насколько Вы удовлетворены процессом приема и регистрации заявления и документов для получения муниципальной функции? 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. Получили ли Вы уведомление о приеме и регистрации Вашего заявления и документов?

1. Да
2. Нет

15. Насколько Вы удовлетворены процессом информирования о статусе предоставления муниципальной функции? 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. Были ли Вы уведомлены о сроках рассмотрения Вашего заявления и документов?

1. Да
2. Нет

17. Получили ли Вы уведомление о результатах рассмотрения заявления и документов для получения муниципальной функции?

1. Да
2. Нет

18. Каким из доступных способов Вы получали уведомления о ходе рассмотрения заявления и документов?

(Можно выбрать не более 3 вариантов)

1. Не получал(а)
2. Через РПГУ
3. Посредством электронной почты
4. Посредством телефонного звонка
5. Посредством почтового отправления
6. Через официальный сайт Органа
7. Другое

19. Какой способ уведомлений о ходе рассмотрения заявления и документов является для Вас наиболее предпочтительным?

(Можно выбрать не более 3 вариантов)

1. Через РПГУ
2. Посредством электронной почты
3. Посредством телефонного звонка
4. Посредством почтового отправления
5. Через официальный сайт Органа
6. Другое

20. Насколько Вы удовлетворены оптимальностью количества необходимых к предоставлению муниципальной функции документов? 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

21. Насколько Вы удовлетворены оперативностью получения результата по муниципальной функции? 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

22. По итогам рассмотрения Вашего заявления и документов какое решение было принято?

1. Было принято положительное решение
2. Было отказано (с обоснованием причин)
3. Отказ был необоснованным
4. Другое

23. Каким из доступных способов Вам направили результат муниципальной функции?

1. Через официальный сайт Органа
2. Через РПГУ
3. Посредством электронной почты
4. Посредством личной передачи документов в здании Органа
5. Посредством почтового отправления
6. Другое

24. Какой способ получения результата муниципальной функции для Вас является наиболее предпочтительным?

1. Через официальный сайт Органа
2. Через РПГУ
3. Посредством электронной почты
4. Посредством личной передачи документов в здании Органа
5. Посредством почтового отправления
6. Другое

25. Насколько Вы удовлетворены качеством результата муниципальной функции? 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

26. В случае неудовлетворенности порядком предоставления муниципальной функции воспользовались ли Вы возможностью досудебного обжалования?

1. Не было необходимости
2. Да
3. Нет

27. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с сотрудником Органа при предоставлении муниципальной функции? 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

28. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость сотрудников Органа, предоставляющих информацию о муниципальной функции при непосредственном обращении в Орган?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

29. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость сотрудников Органа, которые непосредственно оказывают муниципальную функцию?

1. Очень хорошо

- 2. Хорошо
- 3. Плохо
- 4. Очень плохо
- 5. Затрудняюсь ответить

30. Насколько Вы удовлетворены возможностью записаться на прием в ведомство для подачи заявления о предоставлении муниципальной функции, получения информации о статусе предоставления муниципальной функции, получения результата по муниципальной функции? 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

31. Оцените процесс получения муниципальной функции в целом:

- 1. Отлично
- 2. Хорошо
- 3. Удовлетворительно
- 4. Неудовлетворительно
- 5. Затрудняюсь ответить

32. Оцените готовность рекомендовать друзьям и знакомым получение муниципальной функции? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы точно не будете рекомендовать, оценка 5 означает, что Вы точно будете рекомендовать. (Один ответ)

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

33. Что Вам не понравилось при предоставлении муниципальной функции?
(Открытый вопрос)

34. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить и дополнить в предоставлении муниципальной функции?
(Открытый вопрос)

35. Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами при получении муниципальной функции? Если да, то с какими? (Открытый вопрос)

- 1. Да

- 2. Нет

(Далее только для физических лиц)

36. Ваш пол

- 1. Мужской
- 2. Женский

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

- 1. 14-17 лет
- 2. 18-24 года
- 3. 25-35 лет
- 3. 36-54 года
- 4. 55 лет и старше

38. Укажите, пожалуйста, Ваш образование (Один ответ)

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

39. Ваше основное занятие, которое является основным источником Ваших доходов? Социальное положение (Один ответ)

1.	Руководитель	7.	Фермер (с/х работник)
2.	Государственный и муниципальный служащий	8.	Самозанятое население
3.	Рабочий	9.	Учащийся, студент
4.	Специалист, офисный работник	10.	Неработающий пенсионер
5.	Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов	11.	Домохозяйка
6.	Предприниматель	12.	Безработный
		13.	Другое (записать)

40. В какой сфере Вы работаете? (Один ответ)

1.	Сельское, лесное хозяйство, охота, рыболовство и рыбоводство	11.	Связь, СМИ и ИТ
2.	Добывающая промышленность	12.	Страхование и финансы
3.	Обрабатывающая промышленность	13.	Образование, наука
4.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	14.	Здравоохранение, фармацевтика
5.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15.	Культура, организация досуга и развлечений
6.	Строительство	16.	Спорт
7.	Торговля	17.	Туризм
8.	Услуги и общественное питание	18.	Социальные услуги и обеспечение
9.	Транспортировка и хранение (логистика и складское хозяйство)	19.	Другое (записать)
10.	Молодежная политики	20.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

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

Далее только для юридических лиц

42. Укажите организационно-правовую форму Вашей организации:

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация
3. Государственная организация
4. Другое

43. Укажите, где расположена Ваша организация?

1. В сельской местности
2. В поселке городского типа
3. В городе с населением до 50 тыс. жителей
4. В городе до 100 тыс. жителей
5. В городе до 250 тыс. жителей
6. В городе до 500 тыс. жителей
7. В городе до 1 млн жителей
8. В городе свыше 1 млн жителей
9. Другое

44. Укажите в каком регионе расположена Ваша организация?

(Список субъектов прилагается)

45. Укажите, сколько сотрудников работает в Вашей организации?

1. Менее 5
2. 5-15
3. 16-100
4. 101-250
5. 251-500
6. 501-750
7. 751-1000
8. Более 1000
9. Другое

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Приложение № 3
к Порядку сбора и анализа
обратной связи от внутренних
и внешних клиентов

Примерная форма

Анкета получателя меры поддержки

Вы обратились за получением меры поддержки. Просим Вас оценить процесс взаимодействия с органом местного самоуправления Республики Татарстан (*наименование Органа*) (далее – Орган) и ответить на несколько вопросов.

1. Укажите организационно-правовую форму Вашей организации:

1. Индивидуальный предприниматель
2. Коммерческая организация
3. Некоммерческая организация
4. Государственная организация
5. Другое

2. Укажите, где расположена Ваша организация?

1. В сельской местности
2. В поселке городского типа
3. В городе с населением до 50 тыс. жителей
4. В городе до 100 тыс. жителей
5. В городе до 250 тыс. жителей
6. В городе до 500 тыс. жителей
7. В городе до 1 млн жителей
8. В городе свыше 1 млн жителей
9. Другое

3. Укажите в каком регионе расположена Ваша организация?

4. Укажите, сколько сотрудников работает в Вашей организации?

1. Менее 5
2. 5-15
3. 16-100
4. 101-250
5. 251-500
6. 501-750
7. 751-1000
8. Более 1000
9. Другое

5. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены мерами поддержки Органа?

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

6. Как часто Вы получаете меры поддержки Органа?

1. Пользуюсь постоянно
2. Пользуюсь время от времени (редко)
3. Затрудняюсь ответить

7. Какую меру поддержки Органа Вы получили?:

8. Насколько Вы удовлетворены мерой поддержки, которую получили? 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 получить меру поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что получить меру поддержки было очень тяжело, оценка 5 означает, что получить меру поддержки было очень легко. (Один ответ)

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

10. Почему Вы таким образом оценили доступность получения меры поддержки, которой воспользовались? Что Вам понравилось и чем Вы были не удовлетворены?

(Открытый вопрос)

11. Где Вы нашли/узнали актуальную информацию о порядке получения меры поддержки? (Можно выбрать не более 5 вариантов)

1. Официальный сайт Органа
2. Портал предоставления мер финансовой государственной поддержки
3. Средства массовой информации
4. Социальные сети и мессенджеры
5. По телефону Органа
6. На личном приеме в Органе
7. Направил(а) обращение через официальный сайт Органа
8. Направил(а) обращение по электронной почте в Орган
9. Другое

12. Удалось ли Вам найти/получить всю интересующую Вас информацию о порядке получения меры поддержки?

1. Да, в полном объеме
2. Да, частично
3. Информация оказалась неактуальной
4. Нет, не удалось

13. Какой способ информирования о порядке получения мер поддержки для Вас является наиболее предпочтительным?

(Можно выбрать не более 5 вариантов)

1. Размещенная информация на официальном сайте Органа
2. Размещенная информация на портале предоставления мер финансовой государственной поддержки
3. Размещенная информация в средствах массовой информации
4. Размещенная информация в социальных сетях и мессенджерах
5. Консультирование по телефону сотрудником Органа
6. Консультирование на личном приеме в Органе
7. Получение рассылок от Органа
8. Другое

14. Каким из доступных способов Вы направили заявление и документы для получения меры поддержки?

1. Через официальный сайт Органа

2. Через Портал предоставления мер финансовой государственной поддержки
3. Посредством электронной почты
4. Посредством личной передачи документов в здании Органа
5. Посредством почтового отправления
6. Другое

15. Какой способ направления заявления и документов для получения мер поддержки для Вас является наиболее предпочтительным?

1. Через официальный сайт Органа
2. Через Портал предоставления мер финансовой государственной поддержки
3. Посредством электронной почты
4. Посредством личной передачи документов в здании Органа
5. Посредством почтового отправления
6. Другое

16. Насколько было понятно и удобно подать заявление и документы для получения меры поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что подать заявления и документы было очень тяжело, оценка 5 означает, что подать заявления и документы было очень легко. (Один ответ)

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

17. Насколько Вы удовлетворены процессом приема и регистрации заявления и документов для 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)

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

18. Получили ли Вы уведомление о приеме и регистрации Вашего заявления и документов?

1. Да
2. Нет

19. Насколько Вы удовлетворены процессом информирования о статусе 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)

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

20. Были ли Вы уведомлены о сроках рассмотрения Вашего заявления и документов?

1. Да
2. Нет

21. Получили ли Вы уведомление о результатах рассмотрения заявления и документов на получение меры поддержки?

1. Да
2. Нет

22. Каким из доступных способов Вы получали уведомления о ходе рассмотрения заявления и документов? (Можно выбрать не более 3 вариантов)

1. Не получал(а)

2. Через Портал предоставления мер финансовой государственной поддержки
3. Посредством электронной почты
4. Посредством телефонного звонка
5. Посредством почтового отправления
6. Другое

23. Какой способ уведомлений о ходе рассмотрения заявления и документов является для Вас наиболее предпочтительным?

(Можно выбрать не более 3 вариантов)

1. Через Портал предоставления мер финансовой государственной поддержки
2. Посредством электронной почты
3. Посредством телефонного звонка
4. Посредством почтового отправления
5. Другое

24. Насколько Вы удовлетворены оптимальностью количества необходимых к получению меры поддержки документов? 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

25. Насколько Вы удовлетворены оперативностью 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)*

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

26. По итогам рассмотрения Вашего заявления и документов какое решение было принято?

1. Было принято положительное решение
2. Было отказано (с обоснованием причин)
3. Отказ был необоснованным
4. Другое

27. В случае неудовлетворенности порядком предоставления меры поддержки воспользовались ли Вы возможностью досудебного обжалования?

1. Не было необходимости
2. Да
3. Нет

28. Возникли ли у Вас трудности в процессе получения меры поддержки?

1. Да
2. Нет

29. Оцените процесс получения меры поддержки в целом:

1. Отлично
2. Хорошо
3. Удовлетворительно
4. Неудовлетворительно
5. Затрудняюсь ответить

30. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с сотрудником Органа в процессе 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)*

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

31. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость сотрудников Органа, предоставляющих информацию о мерах поддержки при непосредственном обращении в Орган?

- 1.Очень хорошо
- 2.Хорошо
- 3.Плохо
- 4.Очень плохо
- 5.Затрудняюсь ответить

32. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость сотрудников Органа, которые непосредственно предоставляют меру поддержки?

- 1.Очень хорошо
- 2.Хорошо
- 3.Плохо
- 4.Очень плохо
- 5.Затрудняюсь ответить

33. Что Вам не понравилось в ходе процесса получения меры поддержки?

(Открытый вопрос)

34. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить и дополнить в процессе получения меры поддержки?

(Открытый вопрос)

35. Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами при мере поддержки? Если да, то с какими? *(Открытый вопрос)*

1. Да

2. Нет

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Приложение № 4
к Порядку сбора и анализа
обратной связи от внутренних
и внешних клиентов

Примерная форма

Анкета получателя ответа на обращения, предложения, заявления, жалобы
(для физических и юридических лиц)

Вы обратились в орган местного самоуправления Республики Татарстан (*наименование Органа*) (далее – Орган) с обращением, предложением, заявлением, жалобой (далее - обращение). Просим Вас оценить процесс взаимодействия с Органом и ответить на несколько вопросов.

1. С каким обращением Вы обратились в Орган?:

2. Насколько Вы удовлетворены рассмотрением обращения? 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

3. Насколько было легко или сложно получить ответ на обращение? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что получить функцию было очень тяжело, оценка 5 означает, что получить функцию было очень легко. (*Один ответ*)

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

4. Почему Вы таким образом оценили доступность получения ответа на обращение? Что Вам понравилось и чем Вы были не удовлетворены?
(*Открытый вопрос*)

5. Где Вы нашли/узнали актуальную информацию о порядке подачи обращения в Орган? (Можно выбрать не более 5 вариантов)

1. Официальный сайт Органа
2. Средства массовой информации
3. Социальные сети и мессенджеры
4. По телефону Органа
5. На личном приеме в Органе
6. Направил(а) обращение через официальный сайт Органа
7. Направил(а) обращение по электронной почте в Орган
8. Другое

6. Удалось ли Вам найти/получить всю интересующую Вас информацию о порядке подачи обращения в Орган?

1. Да, в полном объеме
2. Да, частично
3. Информация оказалась неактуальной
4. Нет, не удалось

7. Какой способ информирования подачи обращения в Орган для Вас является наиболее предпочтительным?
(Можно выбрать не более 5 вариантов)

1. Размещенная информация на официальном сайте Органа
2. Получение рассылок от Органа
3. Размещенная информация в средствах массовой информации
4. Размещенная информация в социальных сетях и мессенджерах
5. Консультирование по телефону сотрудником Органа
6. Консультирование на личном приеме в Органе
7. Другое

8. Каким из доступных способов Вы направили обращение в Орган?

1. Через официальный сайт Органа
2. Посредством электронной почты
3. Посредством личной передачи документов в здании Органа
4. Посредством почтового отправления
5. Другое

9. Какой способ направления обращения в Орган для Вас является наиболее предпочтительным?

1. Через официальный сайт Органа
2. Посредством электронной почты
3. Посредством личной передачи документов в здании Органа
4. Посредством почтового отправления
5. Другое

10. Насколько было понятно и удобно подать обращение в Орган? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что подать заявление и документы было очень тяжело, оценка 5 означает, что подать заявление и документы было очень легко. (Один ответ)

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

11. Насколько Вы удовлетворены процессом приема и регистрации обращения в Органе? 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

12. Получили ли Вы уведомление о приеме и регистрации Вашего обращения?

1. Да
2. Нет

13. Насколько Вы удовлетворены процессом информирования о статусе рассмотрения обращения? 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. Были ли Вы уведомлены о сроках рассмотрения Вашего обращения?

1. Да
2. Нет

15. Получили ли Вы уведомление о результатах рассмотрения обращения?

1. Да
2. Нет

16. Каким из доступных способов Вы получали уведомления о ходе рассмотрения обращения?

(Можно выбрать не более 3 вариантов)

1. Не получал(а)
2. Посредством электронной почты
3. Посредством телефонного звонка
4. Посредством почтового отправления
5. Через официальный сайт Органа
6. Другое

17. Какой способ уведомлений о ходе рассмотрения обращения является для Вас наиболее предпочтительным?

(Можно выбрать не более 3 вариантов)

1. Посредством электронной почты
2. Посредством телефонного звонка
3. Посредством почтового отправления
4. Через официальный сайт Органа
5. Другое

18. Насколько Вы удовлетворены оперативностью получения ответа на обращение? 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

19. Какой способ получения ответа на обращение для Вас является наиболее предпочтительным?

1. Через официальный сайт Органа
2. Посредством электронной почты
3. Посредством личной передачи документов в здании Органа
4. Посредством почтового отправления
5. Другое

20. Насколько Вы удовлетворены рассмотрением обращения и выполнением запросов сотрудниками Органа?

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

21. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с сотрудником Органа при рассмотрении обращения? 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

22. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость сотрудников Органа, предоставляющих информацию о рассмотрении обращения в Органе?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

23. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость сотрудников Органа, которые непосредственно рассматривают обращение?

1. Очень хорошо

- 2. Хорошо
- 3. Плохо
- 4. Очень плохо
- 5. Затрудняюсь ответить

24. Насколько Вы удовлетворены возможностью записаться на прием в ведомство для подачи обращения, получения информации о статусе рассмотрения обращения, получения ответа на обращение? 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

25. Оцените процесс рассмотрения обращения в целом:

- 1. Отлично
- 2. Хорошо
- 3. Удовлетворительно
- 4. Неудовлетворительно
- 5. Затрудняюсь ответить

26. Что Вам не понравилось при рассмотрении Органом обращения?

(Открытый вопрос)

27. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить и дополнить в рассмотрении Органом обращения?

(Открытый вопрос)

28. Приходилось ли Вам сталкиваться с трудностями в рамках рассмотрения обращений и выполнением запросов сотрудниками Органа? Если да, то с какими? *(Открытый вопрос)*

1. Да

2. Нет

Далее только для физических лиц

29. Ваш пол

- 1. Мужской
- 2. Женский

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

- 1. 14-17 лет
- 2. 18-24 года
- 3. 25-35 лет
- 3. 36-54 года
- 4. 55 лет и старше

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

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

32. Ваше социальное положение (Один ответ)

1.	Руководитель	7.	Фермер (с/х работник)
2.	Государственный и муниципальный служащий	8.	Самозанятое население
3.	Рабочий	9.	Учащийся, студент
4.	Специалист, офисный работник	10.	Неработающий пенсионер
5.	Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов	11.	Домохозяйка
6.	Предприниматель	12.	Безработный
		13.	Другое (записать)

34. В какой сфере Вы работаете? (Один ответ)

1.	Сельское, лесное хозяйство, охота, рыболовство и рыбоводство	11.	Связь, СМИ и ИТ
2.	Добывающая промышленность	12.	Страхование и финансы
3.	Обрабатывающая промышленность	13.	Образование, наука
4.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	14.	Здравоохранение, фармацевтика
5.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15.	Культура, организация досуга и развлечений
6.	Строительство	16.	Спорт
7.	Торговля	17.	Туризм
8.	Услуги и общественное питание	18.	Социальные услуги и обеспечение
9.	Транспортировка и хранение (логистика и складское хозяйство)	19.	Другое (записать)
10.	Молодежная политики	20.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

35. В каком регионе Вы проживаете? _____

Далее только для юридических лиц

36. Укажите организационно-правовую форму Вашей организации:

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация
3. Государственная организация
4. Другое

37. Укажите, где расположена Ваша организация?

1. В сельской местности
2. В поселке городского типа
3. В городе с населением до 50 тыс. жителей
4. В городе до 100 тыс. жителей
5. В городе до 250 тыс. жителей
6. В городе до 500 тыс. жителей
7. В городе до 1 млн жителей
8. В городе свыше 1 млн жителей
9. Другое

38. Укажите в каком регионе расположена Ваша организация?

39. Укажите, сколько сотрудников работает в Вашей организации?

1. Менее 5
2. 5-15
3. 16-100
4. 101-250
5. 251-500
6. 501-750
7. 751-1000
8. Более 1000
9. Другое

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Приложение № 5
к Порядку сбора и анализа
обратной связи от внутренних
и внешних клиентов

Примерная форма

Анкета получателя доступа к информации орган местного самоуправления Республики Татарстан
(наименование Органа)
(для физических и юридических лиц)

Вы обратились в орган местного самоуправления Республики Татарстан (наименование Органа) (далее – Орган) с обращением, предложением, заявлением, жалобой, за предоставлением услуги, мерой поддержки или муниципальной функции. Просим Вас оценить процесс взаимодействия с Органом и ответить на несколько вопросов.

1. С каким обращением Вы обратились в Орган?:

2. Насколько было легко или сложно получить информацию о деятельности Органа? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что получить функцию было очень тяжело, оценка 5 означает, что получить функцию было очень легко. (Один ответ)

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

3. Почему Вы таким образом оценили доступность получения ответа на обращение? Что Вам понравилось и чем Вы были не удовлетворены?

(Открытый вопрос)

4. Где Вы нашли/узнали актуальную информацию о деятельности Органа? (Можно выбрать не более 5 вариантов)

1. Официальный сайт Органа
2. Средства массовой информации
3. Социальные сети и мессенджеры
4. По телефону Органа
5. На личном приеме в Органе
6. Направил(а) обращение через официальный сайт Органа
7. Направил(а) обращение по электронной почте в Орган
8. Другое

5. Удалось ли Вам найти/получить всю интересующую Вас информацию о деятельности Органа?

1. Да, в полном объеме
2. Да, частично
3. Информация оказалась неактуальной
4. Нет, не удалось

6. Как часто вы пользуетесь Официальным сайтом Органа?

1. Пользуюсь постоянно
2. Пользуюсь время от времени (редко)
3. Затрудняюсь ответить

7. Как часто вы пользуетесь социальными сетями и мессенджерами Органа?

1. Пользуюсь постоянно

2. Пользуюсь время от времени (редко)
3. Затрудняюсь ответить

8. Как часто вы звоните по телефону Органа с целью получения информации о деятельности Органа?

1. Пользуюсь постоянно
2. Пользуюсь время от времени (редко)
3. Затрудняюсь ответить

9. Как часто вы обращаетесь в Орган с целью получения информации о деятельности Органа?

1. Пользуюсь постоянно
2. Пользуюсь время от времени (редко)
3. Затрудняюсь ответить

26. Что Вам не понравилось при получении информации о деятельности Органа?

(Открытый вопрос)

27. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить и дополнить в предоставлении информации о деятельности Органа? (Открытый вопрос)

28. Приходилось ли Вам сталкиваться с трудностями при получении информации о деятельности Органа? Если да, то с какими? (Открытый вопрос)

1. Да

2. Нет

(Далее только для физических лиц)

29. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

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

1. 14-17 лет
2. 18-24 года
3. 25-35 лет
3. 36-54 года
4. 55 лет и старше

31. Укажите, пожалуйста, Ваш образование (Один ответ)

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

32. Ваше социальное положение (Один ответ)

1.	Руководитель	7.	Фермер (с/х работник)
2.	Государственный и муниципальный служащий	8.	Самозанятое население
3.	Рабочий	9.	Учащийся, студент
4.	Специалист, офисный работник	10.	Неработающий пенсионер
5.	Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов	11.	Домохозяйка
6.	Предприниматель	12.	Безработный
		13.	Другое (записать)

33. В какой сфере Вы работаете? (Один ответ)

1.	Сельское, лесное хозяйство, охота, рыболовство и рыбоводство	11.	Связь, СМИ и ИТ
----	--	-----	-----------------

2.	Добывающая промышленность	12.	Страхование и финансы
3.	Обрабатывающая промышленность	13.	Образование, наука
4.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	14.	Здравоохранение, фармацевтика
5.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15.	Культура, организация досуга и развлечений
6.	Строительство	16.	Спорт
7.	Торговля	17.	Туризм
8.	Услуги и общественное питание	18.	Социальные услуги и обеспечение
9.	Транспортировка и хранение (логистика и складское хозяйство)	19.	Другое (записать)
10.	Молодежная политики	20.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

34. В каком регионе Вы проживаете? _____

Далее только для юридических лиц

35. Укажите организационно-правовую форму Вашей организации:

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация
3. Государственная организация
4. Другое

36. Укажите, где расположена Ваша организация?

1. В сельской местности
2. В поселке городского типа
3. В городе с населением до 50 тыс. жителей
4. В городе до 100 тыс. жителей
5. В городе до 250 тыс. жителей
6. В городе до 500 тыс. жителей
7. В городе до 1 млн жителей
8. В городе свыше 1 млн жителей
9. Другое

37. Укажите в каком регионе расположена Ваша организация?

38. Укажите, сколько сотрудников работает в Вашей организации?

1. Менее 5
2. 5-15
3. 16-100
4. 101-250
5. 251-500
6. 501-750
7. 751-1000
8. Более 1000
9. Другое

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Приложение № 6
к Порядку сбора и анализа
обратной связи от внутренних
и внешних клиентов

Примерная форма

Анкета пользователя по оценке деятельности ведомства
(для физических лиц)

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены услугами и сервисами государства в целом? *(Один ответ)*

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

2. Какими сервисами Органа Вы пользуетесь? Как часто вы пользуетесь сервисами ведомства? *(Один ответ по каждой строке относительно каждого сервиса)*

Наименование сервиса	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь время от времени (редко)	Не пользуюсь
Официальный сайт Органа	1	2	3
Официальная группа Органа в социальной сети «ВКонтакте»	1	2	3
Телеграмм канал Органа	1	2	3

3. С какой целью Вы пользовались сервисами ведомства? *(Открытый вопрос)*

4. Насколько Вы удовлетворены сервисами 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 по каждой строке относительно каждого сервиса)*

Оценка услуги/функции/меры поддержки, полученной на сервисе ведомства	Оценка от 1 до 5				
	1	2	3	4	5
Официальный сайт Органа	1	2	3	4	5
Официальная группа Органа в социальной сети «ВКонтакте»	1	2	3	4	5
Телеграмм канал Органа	1	2	3	4	5

5. Оцените готовность рекомендовать друзьям и знакомым сервисы ведомства? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы точно не будете рекомендовать, оценка 5 означает, что Вы точно будете рекомендовать. *(Один ответ по каждой строке относительно каждого сервиса)*

Оценка услуги/функции/меры поддержки, полученной на сайте ведомства	Оценка от 1 до 5				
	1	2	3	4	5
Официальный сайт Органа	1	2	3	4	5
Официальная группа Органа в социальной сети «ВКонтакте»	1	2	3	4	5
Телеграмм канал Органа	1	2	3	4	5

6. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в работе сервисов ведомства? *(Открытый вопрос)*

7. Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности ведомства, представленную на официальном сайте?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

8. Есть ли у вас опыт взаимодействия с сотрудниками Органа? *(Один ответ)*

1. Есть
2. Нет

9. Насколько Вы в целом удовлетворены качеством взаимодействия с сотрудниками Органа? 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. Приходилось ли Вам за последний год участвовать в мероприятиях, организованных Органом?

1. Да
2. Нет

11. Насколько Вы в целом удовлетворены качеством и содержанием мероприятий Органа, в которых вы принимали участие? 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

12. Оцените готовность рекомендовать друзьям и знакомым участие в мероприятиях Органа? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы точно не будете рекомендовать, оценка 5 означает, что Вы точно будете рекомендовать. *(Один ответ по каждой строке относительно каждого сервиса)*

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

13. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в системе мероприятий Органа? *(Открытый вопрос)*

14. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

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

1. 14-17 лет
2. 18-24 года
3. 25-35 лет
3. 36-54 года
4. 55 лет и старше

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

1. Высшее

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

17. Ваше основное занятие, которое является основным источником Ваших доходов? Социальное положение
(Один ответ)

1.	Руководитель	7.	Фермер (с/х работник)
2.	Государственный и муниципальный служащий	8.	Самозанятое население
3.	Рабочий	9.	Учащийся, студент
4.	Специалист, офисный работник	10.	Неработающий пенсионер
5.	Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов	11.	Домохозяйка
6.	Предприниматель	12.	Безработный
		13.	Другое (записать)

18. В какой сфере Вы работаете? (Один ответ)

1.	Сельское, лесное хозяйство, охота, рыболовство и рыбоводство	11.	Связь, СМИ и ИТ
2.	Добывающая промышленность	12.	Страхование и финансы
3.	Обрабатывающая промышленность	13.	Образование, наука
4.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	14.	Здравоохранение, фармацевтика
5.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15.	Культура, организация досуга и развлечений
6.	Строительство	16.	Спорт
7.	Торговля	17.	Туризм
8.	Услуги и общественное питание	18.	Социальные услуги и обеспечение
9.	Транспортировка и хранение (логистика и складское хозяйство)	19.	Другое (записать)
10.	Молодежная политики	20.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

19. В каком регионе Вы проживаете? _____

20. Укажите организационно-правовую форму Вашей организации:

1. Индивидуальный предприниматель
2. Коммерческая организация
3. Некоммерческая организация
4. Государственная организация
5. Другое

21. Укажите, где расположена Ваша организация?

1. В сельской местности
2. В поселке городского типа
3. В городе с населением до 50 тыс. жителей
4. В городе до 100 тыс. жителей
5. В городе до 250 тыс. жителей
6. В городе до 500 тыс. жителей
7. В городе до 1 млн жителей
8. В городе свыше 1 млн жителей
9. Другое

22. Укажите в каком регионе расположена Ваша организация?

23. Укажите, сколько сотрудников работает в Вашей организации?

1. Менее 5
2. 5-15
3. 16-100
4. 101-250
5. 251-500

- 6. 501-750
- 7. 751-1000
- 8. Более 1000
- 9. Другое

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Приложение № 7
к Порядку сбора и анализа
обратной связи от внутренних
и внешних клиентов

Примерная форма

Анкета пользователя по оценке проведения контрольных (надзорных) мероприятий

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством (предоставлением 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 2023 года? *(Один ответ)*

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

3. Какой вид государственного контроля (надзора) применялся?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

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

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. В каком регионе Вы проживаете?

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Приложение № 8
к Порядку сбора и анализа
обратной связи от внутренних
и внешних клиентов

Примерная форма

Анкета опроса внутренних клиентов органа местного самоуправления РТ (*наименование Органа*)

Здравствуйте! В рамках изучения условий работы сотрудников органа местного самоуправления РТ (*наименование Органа*) (далее - Орган) проводится социологический опрос. Опрос полностью анонимен, анализироваться будут только усредненные данные. Ваше мнение очень важно для нас. Пожалуйста, уделите нам несколько минут.

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в Органе? (*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 государственных 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
2.1. Предоставление государственных 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)		

4. Насколько Вы удовлетворены материально-техническим оснащением своей деятельности? (*Один ответ по каждой строке*)?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
4.1. Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.)					
4.2. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства					

связи)					
4.3. Программное обеспечение					
4.4. Обслуживание технических средств					
4.5. Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)					

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
5.1. Понятность инструкций и методических материалов					
5.2. Удобство использования инструкций и методических материалов					

6. Насколько Вы удовлетворены автоматизацией своей профессиональной деятельности? (Один ответ по каждой строке)?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
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. 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. 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 органами и организациями? (Один ответ по каждой строке)?

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
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 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, 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
12.1 Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу)	
12.2 Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу)	
12.3 Предоставление отпуска	
12.4 Направление в служебную командировку	
12.5 Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности	
12.6 Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)	
12.7 Предотвращение и урегулирование конфликта интересов	
12.8 Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера	
12.9 Представление сведений о размещении информации в сети Интернет	
12.10 Применение мер поощрения	
12.11 Привлечение к дисциплинарной ответственности	
12.12 Оказание материальной помощи	
12.13 Предоставление государственных социальных гарантий	
12.14 Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей	
12.15 Организация документооборота и оперативного взаимодействия	
12.16 Выполнение служебных (трудовых) обязанностей	
12.17 Прекращение служебного контракта (трудового договора)	
12.18 Индивидуальный служебный (трудовой) спор	
12.19 Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти	

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

Этапы процесса организации кадровой работы в ведомстве	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
13.1 Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу)		
13.2 Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу		

(приеме на работу)		
13.3 Предоставление отпуска		
13.4 Направление в служебную командировку		
13.5 Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности		
13.6 Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)		
13.7 Предотвращение и урегулирование конфликта интересов		
13.8 Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера		
13.9 Представление сведений о размещении информации в сети Интернет		
13.10 Применение мер поощрения		
13.11 Привлечение к дисциплинарной ответственности		
13.12 Оказание материальной помощи		
13.13 Предоставление государственных социальных гарантий		
13.14 Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей		
13.15 Организация документооборота и оперативного взаимодействия		
13.16 Выполнение служебных (трудовых) обязанностей		
13.17 Прекращение служебного контракта (трудового договора)		
13.18 Индивидуальный служебный (трудовой) спор		
13.19 Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти		

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

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

15. Насколько Вы удовлетворены возможностями должностного роста в Органе? *(Один ответ)*

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

16. 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

17. 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

18. 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
18.1. Обучение по процессу профессиональной					

деятельности					
18.2. Обучением навыкам эффективной коммуникации с клиентами/коллегами при предоставлении услуг					

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
19.1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)			
19.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)			
19.3. Результатом			
19.4. Престижностью			
19.5. Общественным одобрением			

20. Насколько Вы удовлетворены взаимоотношениями между коллегами в Органе? (Один ответ)

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
20.1. В подразделении, в котором Вы замещаете должность			
20.2. В ведомстве в целом			

21. 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

22. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым работать в Органе? (оцените, 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
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

23. Пол

1. Мужской
2. Женский

24. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

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

1. 18-24 года
2. 25-29 лет
3. 30-35 лет
4. 36-54 года
5. 55 лет и старше

26. Ваше образование? (Один ответ)

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

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Приложение № 9
к Порядку сбора и анализа
обратной связи от внутренних
и внешних клиентов

Примерная форма

Анкета опроса внутренних клиентов органа местного самоуправления РТ (*наименование Органа*)
Оценка удовлетворенности внутренних клиентов рассмотрением обращений и выполнением запросов

Здравствуйте! В рамках изучения условий работы сотрудников органа местного самоуправления РТ (*наименование Органа*) (далее - Орган) проводится социологический опрос. Опрос полностью анонимен, анализироваться будут только усредненные данные. Ваше мнение очень важно для нас. Пожалуйста, уделите нам несколько минут.

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном 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
3. К какому типу чаще всего относятся обращения, с которыми Вам приходится работать? (Один ответ)
 1. Заявление
 2. Предложение
 3. Жалоба
 4. Запрос на предоставление информации о деятельности органа власти
 5. Иное _____ (укажите)
4. Скажите, пожалуйста, по каким поводам чаще всего бывают обращения? (Открытый вопрос)

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

1. Устное обращение при личном приеме в государственном органе власти
2. Письменное обращение в государственный орган на бумажном носителе
3. Обращение в электронной форме через официальный сайт органа власти
4. Обращение в электронной форме через портал Госуслуги (gosuslugi.ru)
5. Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги
6. Обращение в электронной форме через социальные сети
7. Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах
8. Письменное обращение через МФЦ
9. Иное _____ (укажите)

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	Проблемы, рекомендации по усовершенствованию
Устное обращение при личном приеме в государственном органе власти		
Письменное обращение в государственный орган на бумажном		

носители		
Обращение в электронной форме через официальный сайт органа власти		
Обращение в электронной форме через портал Госуслуги (gosuslugi.ru)		
Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги		
Обращение в электронной форме через социальные сети		
Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах		
Письменное обращение через МФЦ		

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

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

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

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Приложение № 10
к Порядку сбора и анализа
обратной связи от внутренних
и внешних клиентов

Примерная форма

Анкета опроса внутренних клиентов органа местного самоуправления РТ (*наименование Органа*)
Оценка удовлетворенности внутренних клиентов (сотрудников, работников) предоставлением мер
поддержки

Здравствуйте! В рамках изучения условий работы сотрудников органа местного самоуправления РТ (*наименование Органа*) (далее - Орган) проводится социологический опрос. Опрос полностью анонимен, анализироваться будут только усредненные данные. Ваше мнение очень важно для нас. Пожалуйста, уделите нам несколько минут.

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном 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
3. Укажите, пожалуйста, предоставлением каких мер поддержки Вы занимаетесь? (Любое число ответов)

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

4. Каким образом организовано информирование о предоставлении меры поддержки в ведомстве? (Любое число ответов)
 1. Информация размещена на портале Госуслуги (gosuslugi.ru)
 2. Информация размещена на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru)
 3. Информация размещена на сайте ведомства
 4. Информация размещена на Телеграм-канале ведомства
 5. Информация размещена на официальной странице ведомства социальной сети «ВКонтакте»
 6. Информация размещена на официальной странице ведомства социальной сети «Одноклассники»
 7. Информация размещена в СМИ и интернете
 8. Информация предоставляется при личном обращении в ведомство
 9. Другое (укажите)

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

	Оценка от 1 до 5
Информация размещена на портале Госуслуги (gosuslugi.ru)	
Информация размещена на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru)	
Информация размещена на сайте ведомства	
Информация размещена на Телеграм-канале ведомства	
Информация размещена на официальной странице ведомства социальной сети «ВКонтакте»	
Информация размещена на официальной странице ведомства социальной сети	

«Одноклассники»	
Информация размещена в СМИ и интернете	
Информация предоставляется при личном обращении в ведомство	

6. Каким образом предоставляется мера 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 оказанием

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

1. Да
2. Нет

8. При отказе в предоставлении меры поддержки Вы предоставляете клиенту информацию о необходимых действиях для оказания 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 оказание меры поддержки	
9.4 Запрос и предоставление документов (сведений), необходимых для предоставления мер государственной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия	
9.5 Рассмотрение заявления на оказание меры поддержки и принятие решений по результатам его рассмотрения	
9.6 Оказание 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
9.1 Финансирование реализации меры поддержки		
9.2 Информирование о мере поддержки		
9.3 Организация направления заявления на оказание меры поддержки		
9.4 Запрос и предоставление документов (сведений), необходимых для предоставления мер государственной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия		
9.5 Рассмотрение заявления на оказание меры поддержки и принятие решений по результатам его рассмотрения		
9.6 Оказание меры поддержки		
9.7 Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц		

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

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

1. Высшая

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

13. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

14. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?

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

15. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

17. Ваше образование? (Один ответ)

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

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!