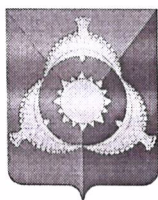


ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ



РЕСПУБЛИКА ТАТАРСТАН

Аксубай муниципаль
районы Иске Татар
Әдәмсуы авыл жирлеген
башкарма комитеты

Исполнительный комитет
Старотатарско-Адамского
сельского поселения
Аксубаевского
муниципального района

423055 Республика Татарстан Аксубаевский район с. Старый Татарский Адам
ул. Центральная дом 20

Тел. (8-84344-4-35-84) ОГРН 1021605359610,

ОКПО 27839564, ИНН/КПП 1603000965/160301001

E-mail: *Stadam.Aks@tatar.ru*

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

№1

от 30 января 2026 года

Об утверждении Порядка сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Исполнительном комитете Старотатарско-Адамского сельского поселения Аксубаевского 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 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года», Законом Республики Татарстан от 28.07.2004 № 45-ЗРТ «О местном самоуправлении в Республике Татарстан», Распоряжением Кабинета Министров Республики Татарстан от 29.09.2023 № 2160-р «Об утверждении Плана мероприятий («дорожную карту») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Республике Татарстан», в целях организации получения обратной связи от граждан, представителей юридических лиц и сотрудников (работников) органов местного самоуправления уровне удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления Аксубаевского муниципального района Республики Татарстан, Исполнительный комитет Старотатарско-Адамского сельского поселения Аксубаевского муниципального района Республики Татарстан

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Исполнительном комитете Старотатарско-Адамского сельского поселения Аксубаевского муниципального района Республики Татарстан.

2. Ответственным по сбору информации, анализу обращений и запросов, внешних и внутренних клиентов определить Исполнительного комитета Старотатарско-

Адамского сельского поселения Аксубаевского муниципального района Республики Татарстан.

3. 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 Исполнительного комитета Старотатарско-Адамского сельского поселения Аксубаевского муниципального района Республики Татарстан.

4. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Аксубаевского муниципального района Республики Татарстан (<http://aksubayevo.tatarstan.ru>) и опубликовать на официальном портале правовой информации Республики Татарстан (<http://pravo.tatarstan.ru>).

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя руководителя Исполнительного комитета Старотатарско-Адамского сельского поселения Аксубаевского муниципального района Республики Татарстан по экономике.

Руководитель исполнительного комитета
Старотатарско-Адамского сельского поселения



Р.А.Файзуллин

Утвержден постановлением
Исполнительного комитета
Старотатарско-Адамского сельского поселения
Аксубаевского муниципального района
Республики Татарстан № 1 от «30» января 2026

Порядок

сбора и анализа обратной связи от внутренних и внешних клиентов
в Исполнительном комитете Старотатарско-Адамского сельского поселения
Аксубаевского муниципального района Республики Татарстан.

Общие положения

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 Старотатарско-Адамского сельского поселения Аксубаевского 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 Старотатарско-Адамского сельского поселения Аксубаевского муниципального района Республики Татарстан (далее – Орган).

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.

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).

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.

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 (<https://aksubayevo.tatarstan.ru>);

направления обращения по почтовому адресу 423060, РТ, пгт Аксубаево, ул. Ленина, дом 8;

направления обращения по адресу электронной почты: aksuba@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.

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.

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

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

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).

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).

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

Анкета получателя услуги
(для физических и юридических лиц)

Вы обратились за услугой. Просим Вас оценить процесс взаимодействия с Исполнительным комитетом Старотатарско-Адамского сельского поселения Аксубаевского муниципального района 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)

Да, оплачивал государственную пошлину (иные платежи)

Нет, не оплачивал

38. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены размером уплачиваемой государственной пошлины (иными платежами)? (Один ответ)

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

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)

Да, использовал досудебное обжалование

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)

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

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

Да, в лучшую сторону

Да, в худшую сторону

Нет, не изменилось

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)

Сельское, лесное хозяйство, охота, рыболовство и рыбоводство	11.	Связь, СМИ и IT
Добывающая промышленность	12.	Страхование и финансы
Обрабатывающая промышленность	13.	Образование, наука
ЖКХ, водоснабжение, водоотведение, отходы	14.	Здравоохранение, фармацевтика
ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15.	Культура, организация досуга и развлечений
Строительство	16.	Спорт
Торговля	17.	Туризм
Услуги и общественное питание	18.	Социальные услуги и обеспечение
Транспортировка и хранение (логистика и складское хозяйство)	19.	Другое (записать)
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

Анкета получателя муниципальной функции
(для физических и юридических лиц)

Вы обратились за муниципальной функцией. Просим Вас оценить процесс взаимодействия с Исполнительным комитетом Старотатарско-Адамского сельского поселения Аксубаевского муниципального района 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. Какой из доступных способов Вы направили заявление и документы для получения муниципальной функции?

1. Через официальный сайт Органа
2. Через РПГУ
3. Путем электронной почты
4. Путем личной передачи документов в здании Органа
5. Путем 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. Путем электронной почты
4. Путем личной передачи документов в здании Органа
5. Путем 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 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 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. Через портал(а)
2. Через ИПГУ
3. Служением электронной почты
4. Служением телефонного звонка
5. Служением 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 ИПГУ
- 2. Путем отправки электронной почты
- 3. Путем телефонного звонка
- 4. Путем почтового отправления
- 5. Через официальный сайт Органа
- 6. Другое

20. Насколько Вы удовлетворены оптимальностью количества необходимых к процедуре получения 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. Отказано необоснованным
- 4. Другое

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

- 1. Через официальный сайт Органа
- 2. Через ИПГУ
- 3. Путем отправки электронной почты
- 4. Путем личной передачи документов в здании Органа
- 5. Путем почтового отправления
- 6. Другое

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

- 1. Через официальный сайт Органа
- 2. Через ИПГУ

3. По средством электронной почты
4. По средством личной передачи документов в здании Органа
5. По средством 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, представляющих информацию о муниципальной функции при непосредственном обращении в Орган?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Нормально
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. Нормально
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 порядке 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. Очень плохо
2. Плохо
3. Удовлетворительно
4. Не удовлетворительно
5. Не хочу отвечать

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. Вам не понравилось при предоставлении муниципальной функции?
(Один из 5 вопросов)

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

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

1. Да

2. Нет

(Для только для физических лиц)

36. Ваш пол:

1. Мужской
2. Женский

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

1. 14-17 лет
2. 18-19 лет
3. 20-29 лет
3. 30-39 лет
4. 40 лет и старше

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

Анкета получателя меры поддержки

Вы обратились за получением меры поддержки. Просим Вас оценить процесс взаимодействия с Исполнительным комитетом Старотатарско-Адамского сельского поселения Аксубаевского муниципального района РТ (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?

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

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

39. Каково основное занятие, которое является основным источником Ваших доходов?
Составьте свое положение (Один ответ)

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

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

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

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

Далее ответьте для юридических лиц

42. Укажите организационно-правовую форму Вашей организации:

1. Общественная организация
2. Неправительственная организация
3. Государственная организация
4. Другая

43. Укажите, где расположена Ваша организация?

1. В городской местности

2. В городе 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. В каком из регионов расположена Ваша организация?
(См. карту в Эксплате прилагается)

45. Сколько сотрудников работает в Вашей организации?

1. 1-20
2. 21-50
3. 51-100
4. 101-250
5. 251-500
6. 501-1000
7. 1001-2500
8. 2501-5000
9. Другое

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

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

7. К какой мере поддержки Органа Вы получили?:

8. Насколько Вы удовлетворены мерой поддержки, которую получили? Дайте оценку по 5-бальной 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-бальной 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. Каким образом 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. Письменному Органу
6. Личному приему в Органе
7. Телефонным) обращение через официальный сайт Органа
8. Электронным) обращение по электронной почте в Орган
9. Другое

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

1. Полностью в объеме
2. Частично
3. Информация оказалась неактуальной
4. Информация не нашлась

13. Какой способ информирования о порядке получения мер поддержки для Вас является более 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. Получение информации по телефону сотрудником Органа
6. Получение информации на личном приеме в Органе
7. Получение информации по рассылкам от Органа
8. Другое

14. Из перечисленных способов Вы направили заявление и документы для получения меры поддержки?

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

15. Какой из перечисленных способов направления заявления и документов для получения меры поддержки является для Вас наиболее предпочтительным?

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

16. Вам было понятно и удобно подать заявление и документы для получения меры поддержки? 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. Совсем не
2. Почти не
3. Средне
4. Почти да
5. Да

17. Вам нравится процесс 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. Совсем не
2. Почти не
3. Средне
4. Почти да
5. Да

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. Не удовлетворен
2. Не удовлетворен
3. 3 балла
4. 2 балла
5. Удовлетворен

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

1. Да
2. Нет

21. Были ли Вы уведомлены о результатах рассмотрения заявления и документов на предоставление меры поддержки?

1. Да
2. Нет

22. Из каких доступных способов Вы получали уведомления о ходе рассмотрения заявления и документов?

(Можно выбрать не более 3 вариантов)

1. При личном приеме
2. При предоставлении мер финансовой государственной поддержки
3. При получении электронной почты
4. При получении телефонного звонка
5. При получении почтового отправления
6. Другое

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

(Можно выбрать не более 3 вариантов)

1. При предоставлении мер финансовой государственной поддержки
2. При получении электронной почты
3. При получении телефонного звонка
4. При получении почтового отправления
5. Другое

24. Насколько Вы удовлетворены оптимальностью количества необходимых к предоставлению мер 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. Не удовлетворен
2. Не удовлетворен
3. 3 балла
4. 2 балла
5. Удовлетворен

- 5) от 2 до 2,5 тыс. жителей
- 6) от 2,5 до 5 тыс. жителей
- 7) от 5 до 10 тыс. жителей
- 8) от 10 до 1 млн жителей
- 9) другие

6) В каком из регионов России расположена Ваша организация?

7) Сколько сотрудников работает в Вашей организации?

- 1) до 10
- 2) от 10 до 20
- 3) от 20 до 50
- 4) от 50 до 100
- 5) от 100 до 200
- 6) от 200 до 500
- 7) от 500 до 1000
- 8) от 1000 до 10000
- 9) более 10000

8) Спасибо за сотрудничество!

1. Высшее образование
2. Высшее образование, высшее
3. Среднее специальное
4. Среднее общее образование
5. Ниже среднего образование и ниже

32. Какое Ваше трудовое положение (Один ответ)

1. Частный предприниматель	7. Фермер (с/х работник)
2. Частный предприниматель и муниципальный служащий	8. Самозанятое население
3. Частный предприниматель	9. Учащийся, студент
4. Частный предприниматель, офисный работник	10. Неработающий пенсионер
5. В государственном учреждении, сотрудник	11. Домохозяйка
6. В государственном учреждении, руководящих органах	12. Безработный
7. В государственном учреждении, в муниципальной службе	13. Другое (записать)

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

1. Сельское хозяйство, охота, рыбное хозяйство	11. Связь, СМИ и ИТ
2. Рыбное хозяйство, рыбное хозяйство	12. Страхование и финансы
3. Промышленность, промышленность	13. Образование, наука
4. Промышленность, промышленность	14. Здравоохранение, фармацевтика
5. Промышленность, промышленность	15. Культура, организация досуга и развлечений
6. Промышленность, промышленность	16. Спорт
7. Промышленность, промышленность	17. Туризм
8. Промышленность, промышленность	18. Социальные услуги и обеспечение
9. Промышленность, промышленность	19. Другое (записать)
10. Промышленность, промышленность	20. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

34. Где Вы проживаете? _____

Далее укажите юридические лица

35. Какая организационно-правовая форма Вашей организации:

1. Общественная организация
2. Частная организация
3. Государственная организация
4. Другая

36. Где расположена Ваша организация?

1. В центре города
2. В районе города
3. В отдаленном районе до 50 тыс. жителей
4. В отдаленном районе более 50 тыс. жителей

26. Как 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. Не удовлетворен
2. Не удовлетворен
3. Не удовлетворен
4. Не удовлетворен
5. Удовлетворен

27. После рассмотрения Вашего заявления и документов какое решение было принято?

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

28. Если Вы не удовлетворены порядком предоставления меры поддержки, воспользовались ли Вы возможностью досудебного обжалования?

1. Не воспользовались
2. Да
3. Нет

29. Вспомогли ли у Вас трудности в процессе получения меры поддержки?

1. Да
2. Нет

30. Оцените процесс получения меры поддержки в целом:

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

31. 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. Не удовлетворен
2. Не удовлетворен
3. Не удовлетворен
4. Не удовлетворен
5. Удовлетворен

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

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

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

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

33. Если что-то пошло не так, что поправилось в ходе процесса получения меры поддержки? (Открытый вопрос)

34. Если, с Вашей точки зрения, необходимо изменить и дополнить в процессе получения меры поддержки? (Открытый вопрос)

35. Вам пришлось ли сталкиваться с проблемами при мере поддержки? Если да, то опишите проблему (Открытый вопрос)

1. Да
2. Нет

Спасибо за сотрудничество!

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

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

Вы обратились в Исполнительный комитет Старотатарско-Адамского сельского поселения Аксубаевского муниципального района РТ (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. В какой мере 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 – да
- 2. 4 – да
- 3. 3 – да
- 4. 2 – да
- 5. 1 – да

3. В какой мере 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 – да
- 2. 4 – да
- 3. 3 – да
- 4. 2 – да
- 5. 1 – да

4. В какой мере таким образом оценили доступность получения ответа на обращение? Что Вы хотели сказать и чем Вы были не удовлетворены?
(Один вопрос)

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

- 1. Официальный сайт Органа
- 2. Интернет-ресурс массовой информации
- 3. Общественные сети и мессенджеры
- 4. Контактную форму Органа
- 5. В личном приеме в Органе
- 6. Обратившись с обращением через официальный сайт Органа
- 7. Обратившись с обращением по электронной почте в Орган
- 8. Другое _____

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

1. Достаточно объеме
2. Достаточно мало
3. Информация оказалась неактуальной
4. Информации удалось

7. Каким образом информирования подачи обращения в Орган для Вас является наиболее предпочтительным?

(Можно выбрать не более 5 вариантов)

1. На официальном сайте Органа
2. По электронной рассылке от Органа
3. По массовой информации в средствах массовой информации
4. По массовой информации в социальных сетях и мессенджерах
5. По телефону с представителем по телефону сотрудником Органа
6. По телефону с представителем на личном приеме в Органе
7. Другое

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

1. Через официальный сайт Органа
2. По электронной почте
3. По электронной почтой передачи документов в здании Органа
4. По почте почтового отправления
5. Другое

9. Каким из перечисленных способов направления обращения в Орган для Вас является наиболее предпочтительным?

1. Через официальный сайт Органа
2. По электронной почте
3. По электронной почтой передачи документов в здании Органа
4. По почте почтового отправления
5. Другое

10. Каким из перечисленных способов подачи обращения в Орган? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что подать заявления и документы было очень тяжело, а оценка 5 означает, что подать заявления и документы было очень легко. (Один ответ)

1. 5 (очень легко)
2. 4 (легко)
3. 3 (удовлетворительно)
4. 2 (трудно)
5. 1 (очень трудно)

11. Каким из перечисленных способов подачи обращения в Орган? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью недовольны, а оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

1. 5 (полностью удовлетворены)
2. 4 (удовлетворены)
3. 3 (удовлетворительно)
4. 2 (неудовлетворены)
5. 1 (полностью недовольны)

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

(Можно выбрать не более 3 вариантов)

1. Службой чел(с)
2. Службой электронной почты
3. Службой телефонного звонка
4. Службой почтового отправления
5. Через официальный сайт Органа
6. Другой

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

(Можно выбрать не более 3 вариантов)

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

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. Через портал электронной почты
3. Через автоматическую передачу документов в здании Органа
4. Посредством почтового отправления
5. Другое _____

20. Насколько Вы удовлетворены рассмотрением обращения и выполнением запросов органами власти?

1. Полностью удовлетворен
2. Частично удовлетворен
3. Хотел бы ответить

21. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с сотрудником Органа при предоставлении информации? 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. Полностью не удовлетворен
2. Частично не удовлетворен
3. Частично удовлетворен
4. Полностью удовлетворен
5. Хотел бы ответить

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

1. Полностью не удовлетворен
2. Частично не удовлетворен
3. Частично удовлетворен
4. Полностью удовлетворен
5. Хотел бы ответить

23. Насколько Вы отмечаете доброжелательность и вежливость сотрудников Органа, которые рассматривают обращение?

1. Полностью не удовлетворен
2. Частично не удовлетворен
3. Частично удовлетворен
4. Полностью удовлетворен
5. Хотел бы ответить

24. Насколько Вы удовлетворены возможностью записаться на прием в ведомство для предоставления информации, 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. Полностью не удовлетворен
2. Частично не удовлетворен
3. Частично удовлетворен
4. Полностью удовлетворен
5. Хотел бы ответить

25. Ваше мнение об рассмотрении обращения в целом:

1. Полностью не удовлетворен
2. Частично не удовлетворен

3. Неформально
4. Неинформально
5. Неответить

26. Что не понравилось при рассмотрении Органом обращения?
(Открытый вопрос)

27. Если с Вашей точки зрения, необходимо изменить и дополнить в рассмотрении
(Открытый вопрос)? (Открытый вопрос)

28. Если да, то сталкивались ли Вы с трудностями в рамках рассмотрения обращений
и запросов сотрудниками Органа? Если да, то с какими? (Открытый
вопрос)

1. _____
2. Да

Для граждан физических лиц

2. Нет
1. _____
2. _____

30. Если да, то пожалуйста, Ваш возраст (Один ответ)

1. 14-17 лет
2. 18-29 лет
3. 30-39 лет
4. 40-49 лет
5. 50-59 лет
6. 60-69 лет
7. 70 лет и старше

31. Если да, то пожалуйста, Ваше образование (Один ответ)

1. Среднее специальное
2. Высшее
3. Среднее специальное
4. Среднее образование
5. Среднее образование и ниже

32. Если да, то пожалуйста, Ваше положение (Один ответ)

1. _____	7. Фермер (с/х работник)
2. _____	8. Самозанятое население
3. _____	9. Учащийся, студент
4. _____	10. Неработающий пенсионер
5. _____	11. Домохозяйка
6. _____	

6. Предприниматель	12	Безработный
	13	Другое (записать)

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

1. Сельское хозяйство, охота, оленеводство и рыбоводство	11.	Связь, СМИ и IT
2. Добывающая промышленность	12.	Страхование и финансы
3. Обрабатывающая промышленность	13.	Образование, наука
4. Строительство, водоснабжение	14.	Здравоохранение, фармацевтика
5. Торговля, оптовая торговля, общественное питание, отходы	15.	Культура, организация досуга и развлечений
6. Транспорт, топливно-энергетический комплекс	16.	Спорт
7. Информационно-коммуникационные технологии	17.	Туризм
8. Жилищно-коммунальное хозяйство, общественное питание	18.	Социальные услуги и обеспечение
9. Производство и хранение энергии (электроснабжающее хозяйство, складское хозяйство)	19.	Другое (записать)
10. Государственная политика	20.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

35. В каком городе Вы проживаете? _____

Далее выберите один из юридических лиц

36. Выберите организационно-правовую форму Вашей организации:

1. Индивидуальная организация
2. Юридическое лицо
3. Государственная организация
4. Другое

37. Укажите, где расположена Ваша организация?

1. В сельской местности
2. В городе городского типа
3. В городе с населением до 50 тыс. жителей
4. В городе с населением до 100 тыс. жителей
5. В городе с населением до 200 тыс. жителей
6. В городе с населением до 500 тыс. жителей
7. В городе с населением до 1 млн. жителей
8. В городе с населением свыше 1 млн. жителей
9. Другое

38. В каком регионе расположена Ваша организация?

39. Укажите, сколько сотрудников работает в Вашей организации?

1. До 10
2. 11-20
3. 21-50
4. 51-100
5. Более 100

С 1000
7. 1000
8. 1000
9. 1000

СВЯЗЬ И СОТРУДНИЧЕСТВО!

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

Анкета «Улучшателя доступа к информации

Исполнительного комитета Старотатарско-Адамского сельского поселения
Аксубаевского муниципального района РТ (наименование Органа)
(для физических и юридических лиц)

Вы обратились в Исполнительный комитет Старотатарско-Адамского сельского поселения Аксубаевского муниципального района РТ (наименование Органа) (далее – Орган) с обращением, предложением, заявлением, жалобой, за предоставлением услуги, иной 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 трудно, оценка 5 означает, что получить функцию было очень легко. (Один ответ)

- 1. Очень трудно
- 2. Трудно
- 3. Сложно
- 4. 2 балла
- 5. Легко

3. Почему Вы таким образом оценили доступность получения ответа на обращение? Что Вам не понравилось и чем Вы были не удовлетворены? (Один ответ/вопрос)

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

- 1. Официальный сайт Органа
- 2. Информационная информация
- 3. Социальные сети и мессенджеры
- 4. Контактному телефону Органа
- 5. Личным приеме в Органе
- 6. Другим (а) обращение через официальный сайт Органа
- 7. Другим (а) обращение по электронной почте в Орган
- 8. Другим (а)

5. Как часто Вы пытались/получили всю интересующую Вас информацию о деятельности Органа?

- 1. Всегда/всегда
- 2. Часто/часто
- 3. Иногда/иногда оказалась неактуальной

4.1. Как вы считаете?

6. Как часто вы пользуетесь Официальным сайтом Органа?

1. Пользуюсь постоянно
2. Пользуюсь время от времени (редко)
3. Не пользуюсь совсем

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

1. Пользуюсь постоянно
2. Пользуюсь время от времени (редко)
3. Не пользуюсь совсем

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

1. Звоню постоянно
2. Звоню время от времени (редко)
3. Не звоню совсем

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

1. Обращаюсь постоянно
2. Обращаюсь время от времени (редко)
3. Не обращаюсь совсем

26. Как вам понравилось при получении информации о деятельности Органа?
(Открытый вопрос)

27. Если бы у вас очки зрения, необходимо изменить и дополнить в предоставлении информации о деятельности Органа? (Открытый вопрос)

28. Если бы вы сталкивались с трудностями при получении информации о деятельности Органа? Если да, то с какими? (Открытый вопрос)

29. _____

(отвечать только физические лица)

2. Пол:

1. Мужской
2. Женский

30. Какое у вас звание, Ваш возраст (Один ответ)

1. Молодой человек
2. Молодая женщина
3. Молодой специалист
4. Молодой специалист
5. Молодой специалист

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

Анкетный опрос заказчика по оценке деятельности ведомства
(для физических лиц)

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

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

2. Какие сервисы Органа Вы используете? Как часто вы пользуетесь сервисами государственного органа? (Один ответ по каждой строке относительно каждого сервиса)

Используемые сервисы	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
Почта Органа	1	2	3

3. Какие еще сервисы Вы пользовались сервисами ведомства? (Открытый вопрос)

4. Скорее 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)

Используемые услуги/функции/меры поддержки, предоставляемые 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
Почта Органа	1	2	3	4	5

5. Хотели бы вы 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)

Используемые услуги/функции/меры поддержки, предоставляемые на сервисе ведомства	Оценка от 1 до 5				
	1	2	3	4	5

1. Как бы Вы оценили работу Органа	1	2	3	4	5
2. Как бы Вы оценили работу Органа в социальной сети	1	2	3	4	5
3. Как бы Вы оценили работу Органа	1	2	3	4	5

6. Если бы Ваше мнение о точке зрения, необходимо изменить в работе сервисов ведомства? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

7. Если бы оценили бы открытость, полноту и доступность информации о деятельности подразделения, представленную на официальном сайте?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить
4. Не знаю
5. Затрудняюсь ответить

8. Если бы оценили бы взаимодействие с сотрудниками Органа? (Один ответ)

1. Да
2. Нет

9. Если бы оценили бы 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. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить
4. Не знаю
5. Затрудняюсь ответить

10. Если бы оценили бы Нам за последний год участвовать в мероприятиях, организованных Органом? (Один ответ)

1. Да
2. Нет

11. Если бы оценили бы в целом удовлетворены качеством и содержанием мероприятий Органа? Если 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. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить
4. Не знаю
5. Затрудняюсь ответить

12. Если бы оценили бы готовы 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)

(Один ответ относительно каждого сервиса)

2. Неверно
3. Неверно
4. Неверно
5. Неверно

10. С каких Ваших точек зрения, необходимо изменить в системе мероприятий Органа? (Один или несколько)

1. Неверно
2. Неверно
3. Неверно
4. Неверно

11. Какой из пунктов списка, Ваш возраст (Один ответ)

1. До 18 лет
2. 18-24 года
3. 25-34 года
4. 35-44 года
5. 45-54 года
6. 55-64 года
7. 65 лет и старше

12. Какой из пунктов списка, Ваше образование (Один ответ)

1. Дошкольное
2. Начальное
3. Среднее специальное
4. Среднее профессиональное
5. Высшее
6. Среднее образование
7. Среднее специальное образование и ниже

13. Какой из пунктов списка, занятие, которое является основным источником Ваших доходов? (Один или несколько)

1. Фермер (с/х работник)	7.	Фермер (с/х работник)
2. Самозанятое население	8.	Самозанятое население
3. Учащийся, студент	9.	Учащийся, студент
4. Неработающий пенсионер	10.	Неработающий пенсионер
5. Домохозяйка	11.	Домохозяйка
6. Безработный	12.	Безработный
7. Другое (записать)	13.	Другое (записать)

14. В какой области работаете? (Один ответ)

1. Сельское хозяйство, охота, рыболовство и рыбоводство	11.	Связь, СМИ и IT
2. Промышленность и строительство	12.	Страхование и финансы
3. Торговля и общественное питание	13.	Образование, наука
4. Жилищно-коммунальное хозяйство, водоснабжение, отопление, отходы	14.	Здравоохранение, фармацевтика
5. Транспортно-энергетический	15.	Культура, организация досуга и развлечений

	Строительство	16.	Спорт
	Торговля	17.	Туризм
	Услуги и общественное питание	18.	Социальные услуги и обеспечение
	Транспортировка и хранение (логистика и складское хозяйство)	19.	Другое (записать)
	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

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)

Да

Нет

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)

Контрольная закупка

Мониторинговая закупка

Выборочный контроль

Объявление предостережения

Инспекционный визит

Рейдовый осмотр

Документарная проверка

Выездная проверка

Мониторинг как специальный режим контроля (надзора)

Постоянный государственный контроль (надзор) как специальный режим

Постоянный рейд как специальный режим

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)

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

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)

Да, обжаловал

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)

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

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)

Да, в лучшую сторону

Да, в худшую сторону

Нет, не изменилось

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)

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

Анкета опроса внутренних клиентов Исполнительного комитета Старотатарско-Адамского сельского поселения Аксубаевского муниципального района РТ

Здравствуйте! В рамках изучения условий работы сотрудников Исполнительного комитета Старотатарско-Адамского сельского поселения Аксубаевского муниципального района 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)

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

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 о раз в неделю	Несколько о раз в месяц	Неско- лько раз в год	Не занимаю сь 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)?

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)?

Постоянно, каждый рабочий день

Несколько раз в неделю

Несколько раз в месяц

Несколько раз в год

Затрудняюсь ответить

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

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен
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	
11.5 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)

- Скорее удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

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

- Скорее удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

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

- Скорее удовлетворен (а)
- Скорее не удовлетворен (а)
- Затрудняюсь ответить

Система адаптации отсутствует

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

Общее информирование, инструктаж о деятельности и культуре взаимоотношений в коллективе

Знакомство с трудовым распорядком, нормативными материалами

Подключение нового сотрудника к корпоративным мессенджерам, корпоративным порталам и т.п.

Участие в корпоративных мероприятиях

Проведение внутреннего обучения, тренингов

Организация наставничества

Регулярный мониторинг адаптации в первые месяцы (квартал) работы нового сотрудника

Другое (укажите)

Нет информации о мероприятиях по адаптации

Никаких мероприятий не проводится

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. Обучение навыкам эффективной коммуникации с клиентами/коллегами при предоставлении услуг					

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

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)

Отсутствие замечаний со стороны руководства

Признание результатов со стороны руководства

Мнение руководства

Мнение коллег

Самооценка

Материальное стимулирование

Не интересует, не является значимым

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

Мужской

Женский

24. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

Менее 1 года

1-2 года

3-4 года

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)

Высшее

Незаконченное высшее

Среднее специальное

Среднее общее

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

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

Анкета опроса внутренних клиентов Исполнительного комитета Старотатарско-Адамского сельского поселения Аксубаевского муниципального района РТ

Оценка удовлетворенности внутренних клиентов рассмотрением обращений и выполнением запросов

Здравствуйте! В рамках изучения условий работы сотрудников Исполнительного комитета Старотатарско-Адамского сельского поселения Аксубаевского муниципального района 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)

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

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

Постоянно, каждый рабочий день

Несколько раз в неделю

Несколько раз в месяц

Несколько раз в год

Не занимаюсь этим

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

Заявление

Предложение

Жалоба

Запрос на предоставление информации о деятельности органа власти

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)

Устное обращение при личном приеме в государственном органе власти

Письменное обращение в государственный орган на бумажном носителе

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
 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 носителе		
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)

5 баллов
 4 балла
 3 балла
 2 балла
 1 балл

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

Часто
 Редко
 Никогда
 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)

Часто

Редко

Никогда

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)

5 баллов

4 балла

3 балла

2 балла

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)

Высшая

Главная

Ведущая

Старшая

Младшая

15. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

Менее 1 года

1-2 года

3-4 года

5 лет и более

16. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?

Менее 1 года

1-2 года

3-4 года

5 лет и более

17. Пол

Мужской

Женский

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

18-29 лет
30-44 лет
45-60 лет
61 год и старше

19. Ваше образование? (Один ответ)

Высшее
Незаконченное высшее
Среднее специальное
Среднее общее

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

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

Анкета опроса внутренних клиентов Исполнительного комитета Старотатарско-Адамского сельского поселения Аксубаевского муниципального района РТ

Оценка удовлетворенности внутренних клиентов (сотрудников, работников) предоставлением мер поддержки

Здравствуйте! В рамках изучения условий работы сотрудников Исполнительного комитета Старотатарско-Адамского сельского поселения Аксубаевского муниципального района 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)

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

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

Постоянно, каждый рабочий день

Несколько раз в неделю

Несколько раз в месяц

Несколько раз в год

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)

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

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)

Мера поддержки всегда предлагается самим ведомством

Клиент сам обращается за мерой поддержки

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)

Да

Нет

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

Да

Нет

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)

- Высшая
- Главная
- Ведущая
- Старшая
- Младшая

13. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

14. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?

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

15. Пол

- Мужской
- Женский

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

18-29 лет
30-44 лет
45-60 лет
61 год и старше

17. Ваше образование? (Один ответ)

Высшее

Незаконченное высшее

Среднее специальное

Среднее общее

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Приложение № 11
к Порядку сбора и анализа
обратной связи от внутренних
и внешних клиентов

Аналитический отчет по результатам опроса, проведенного в целях оценки удовлетворенности клиентов процессом предоставления государственных и муниципальных услуг, рассмотрения обращений и запросов, включающий формирование «карты болей»

Аналитический отчет о результатах оценки удовлетворенности, включающий формирование «карты болей» (далее – Отчет), подготовлен 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 Аксубаевского муниципального района РТ (далее – Исполнительный комитет) в соответствии с постановлением от XX.XX.XXXX г. №X «Об утверждении Порядка сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Исполнительном комитете Аксубаевского муниципального района Республики Татарстан» организован регулярный сбор и анализ обратной связи с целью оценки удовлетворенности клиентов процессами предоставления государственных и муниципальных услуг, рассмотрения обращений и запросов, удовлетворенности сотрудниками (работниками) Исполнительного комитета уровнем профессиональной деятельности и труда (далее – оценка удовлетворенности). В отчете представлены результаты сбора и анализа обратной связи по состоянию на XX.XX.20XX.

1. Предоставление государственных и муниципальных услуг

Сбор и анализ данных проводился по следующим государственным и муниципальным услугам:

«Наименование»

«Наименование»

«Наименование»

Услуга предоставляется гражданам и юридическим лицам.

*В данном разделе необходимо отразить динамику услуги востребованности, а также количество обратившихся заявителей в Исполнительный комитет за услугой «Наименование» (статистика в форме таблицы, анализ статистических данных) за период XX.XX.20XX-XX.XX.20XX.

период ХХ.ХХ.20ХХ ХХ.ХХ.20ХХ.							
№	Наименование вида услуги	Количество обращений				Динамика (%)	Примечание
		2025 год		2026 год			
		ед.	%	ед.	%		
1							
2							
..							
.							
	ИТОГО		-		-	-	

1.1. Способы сбора данных и описание респондентов

В данном разделе описываются:

формы сбора обратной связи в разрезе онлайн и офлайн форм сбора;
применяемые методы, инструменты и условия*.

*Необходимо расписать посредством каких методов, инструментов проводилась оценка удовлетворенности клиентов по услуге (например, адресного направления анкеты получателям услуг, размещения на официальном сайте и прочее).

Анкета была направлена в количество гражданам/организаций, являвшихся заявителями на предоставление услуги. По состоянию на XX.XX.20XX получено количество заполненных анкет от получателей услуг (%).

1.2. Удовлетворенность клиентов предоставлением государственной и муниципальной услуги

В данном разделе необходимо отразить анализ оценки процедуры получения услуги в разрезе отдельных характеризующих ее качеств (таблица 1). Оценка производится по бальной системе, где наилучшая оценка 5 баллов, наихудшая — 1 балл.

Таблица 1

Процессы	Уровень удовлетворенности (средний балл)	Причина неудовлетворенности процессом, указанная респондентом
Информирование о предоставлении государственной услуги		
Организация подачи заявителем документов		
Приём и регистрация документов, необходимых для предоставления государственной услуги		
Рассмотрение запроса и принятие решения по результатам его рассмотрения		
Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах		
Предоставление результата государственной услуги		
Возможность у заявителя оценить качество предоставления результата государственной услуги		
Информационная и консультационная поддержка со стороны Исполнительного комитета на этапе подачи заявки		
....		

1.3. Анализ удовлетворенности информационными системами

В данном разделе необходимо отразить анализ оценки процедуры получения услуги посредством использования информационных систем (ЕПГУ, РПГУ, сайт и пр.).

1.4. Выводы, карта «болей» клиентов, рекомендации

В данном разделе необходимо отразить по итогам проведенного анализа какие выявлены «боли», выводы и рекомендации.

2. Рассмотрение обращений и запросов

Сбор и анализ данных проводился по рассмотрению Исполнительным комитетом обращений и запросов.

*В данном разделе необходимо отразить динамику обратившихся заявителей и рассмотренных Исполнительным комитетом обращений и запросов (статистика в форме таблицы, анализ статистических данных) за период XX.XX.20XX-XX.XX.20XX.

№	Сфера обращения	Количество обращений				Динамика (%)	Примечание
		2025 год		2026 год			
		ед.	%	ед.	%		
1	Земельные вопросы						
2	Имущественные вопросы						
3	Социальные вопросы						
4							
..							
.							
	ИТОГО		-		-	-	

2.1. Способы сбора данных и описание респондентов

В данном разделе описываются: формы сбора обратной связи в разрезе онлайн и офлайн форм сбора; применяемые методы, инструменты и условия*.

*Необходимо расписать посредством каких методов, инструментов проводилась оценка удовлетворенности клиентов по рассмотрению обращений и запросов (например, адресного направления анкеты заявителям, личного приема, размещения на официальном сайте и прочее).

Анкета была направлена в количество гражданам/организаций, являвшихся заявителями. По состоянию на XX.XX.20XX получено количество заполненных анкет (%).

2.2. Удовлетворенность клиентов рассмотрением обращений и запросов

В данном разделе необходимо отразить анализ оценки процедуры рассмотрения Исполнительным комитетом обращений и запросов в разрезе отдельных характеризующих ее качеств (таблица 1). Оценка производится по бальной системе, где наилучшая оценка 5 баллов, наихудшая — 1 балл.

Таблица 1

Процессы	Уровень удовлетворенности и (средний балл)	Причина недовлетворенности процессом, респондентом, указанная
Информирование		

Организация подачи заявителем документов		
Приём и регистрация документов		
Рассмотрение запроса и принятие решения по результатам его рассмотрения		
Уведомление заявителя о ходе рассмотрения обращения и ее результатах		
Предоставление результата		
Возможность у заявителя оценить качество рассмотрения обращения		
Информационная и консультационная поддержка со стороны Исполнительного комитета на этапе подачи заявления		
....		

2.3. Анализ удовлетворенности информационными системами

В данном разделе необходимо отразить анализ оценки процедуры получения услуги посредством использования информационных систем (ЕПГУ, РПГУ, сайт и пр.).

2.4. Выводы, карта «болей» клиентов, рекомендации

В данном разделе необходимо отразить по итогам проведенного анализа какие выявлены «боли», выводы и рекомендации.

Приложение № 1
к Отчету: «Карта болей»

№	Наименование процесса	Выявленные проблемы/потенциальные потребности и внешних клиентов	Распространенность проблемы	Приоритетность решения проблемы/удовлетворения потребности	Необходимые мероприятия	Ответственный(е) (ФИО, должность)	Срок реализации

Оценка удовлетворенности внутренних клиентов

Провести опрос внутренних клиентов с целью изучения условий работы сотрудников ведомства, а также оценки уровня удовлетворенности процессами взаимодействия.

В опросе приняли участие XX человек.

Таблица 2 – Оценка удовлетворенности сотрудников, работников исполнительного комитета отдельными процессами: причины неудовлетворенности

Таблица 2

Наименование услуги, функции, сервиса		Уровень удовлетворенности (%)	Причина неудовлетворенности процессом, указанная респондентом
Удовлетворенность работой в ведомстве			
Удовлетворенность взаимоотношениям и между коллегами в коллективе	В подразделении, в котором Вы замещаете должность		
	В ведомстве в целом		
Удовлетворенность взаимодействием с другими государственными органами и организациями	Качество предоставляемой информации		
	Соблюдение сроков предоставления информации		
	Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)		
	Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)		

	Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией		
Удовлетворенность возможностями профессионального развития в ведомстве (тренинги, семинары, обучающие курсы, повышение квалификации)			
Удовлетворенность материально-техническим оснащением своей деятельности	Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.)		
	Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)		
	Программное обеспечение		
	Обслуживание технических средств		
	Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)		
Удовлетворенность регламентацией профессиональной деятельности	Понятность инструкций и методических материалов		
	Удобство использования инструкций и методических материалов		
Удовлетворенность автоматизацией профессиональной деятельности	Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)		
	Программное обеспечение		
	Обслуживание технических средств		
	Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений		
	Правовые информационные системы		
	Кадровый портал		
	Дэшборды		
	Автоматизация форм и шаблонов		
	Автоматизация отчетов		
	Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)		
	Доступ к данным иных государственных органов и организаций		

3.1. Способы сбора данных и описание респондентов

В данном разделе описываются:

формы сбора обратной связи в разрезе онлайн и офлайн форм сбора; применяемые методы, инструменты и условия*.

*Необходимо расписать посредством каких методов, инструментов проводилась оценка удовлетворенности сотрудников, работников исполнительного комитета (например, адресного направления анкеты сотрудникам, работникам исполнительного комитета размещения на официальном сайте и прочее).

Анкета была направлена в количество сотрудников. По состоянию на XX.XX.20XX получено количество заполненных анкет от сотрудников (%).

3.2. Выводы, карта «болей» внутренних клиентов, рекомендации

В данном разделе необходимо отразить по итогам проведенного анализа какие выявлены «боли», выводы и рекомендации. Расписать об уровне удовлетворенности и причины неудовлетворенности.

4. Анализ удовлетворенности внутренних клиентов рассмотрением обращений и запросов

Провести опрос внутренних клиентов с целью изучения условий работы сотрудников ведомства, а также оценки уровня удовлетворенности рассмотрением обращений и выполнением запросов.

В опросе приняли участие XX человек.

Таблица 3 – Оценка удовлетворенности внутренних клиентов рассмотрением обращений и выполнением запросов, причины неудовлетворенности.

Таблица 3

	Уровень удовлетворенности (средний балл)	Причины неудовлетворенности, рекомендации
Устное обращение при личном приеме в государственном органе власти		
Письменное обращение в государственный орган на бумажном носителе		
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		

4.1. Способы сбора данных и описание респондентов

В данном разделе описываются:

формы сбора обратной связи в разрезе онлайн и офлайн форм сбора;

применяемые методы, инструменты и условия*.

*Необходимо расписать посредством каких методов, инструментов проводилась оценка удовлетворенности сотрудников, работников исполнительного комитета (например, адресного направления анкеты сотрудникам, работникам исполнительного комитета размещения на официальном сайте и прочее).

Анкета была направлена в количество сотрудников. По состоянию на XX.XX.20XX получено количество заполненных анкет от сотрудников (%).

4.2. Выводы, карта «болей» внутренних клиентов, рекомендации

В данном разделе необходимо отразить по итогам проведенного анализа какие выявлены «боли», выводы и рекомендации. Расписать об уровне удовлетворенности и причины неудовлетворенности.

5. Анализ удовлетворенности внутренних клиентов (сотрудников, работников) предоставлением мер поддержки

Провести опрос внутренних клиентов с целью изучения условий работы сотрудников ведомства, а также оценки уровня удовлетворенности предоставлением мер поддержки. В опросе приняли участие XX человек.

Таблица 4 – Оценка удовлетворенности внутренних клиентов предоставлением мер поддержки, причины неудовлетворенности.

Таблица 4

№	Мера поддержки	Уровень удовлетворенности (средний балл)	Причины неудовлетворенности, рекомендации
1.			
2.			
....			
.			

Таблица 5 – Организация процессов в рамках предоставления мер поддержки.

Таблица 5

№	Процессы	Уровень удовлетворенности (средний балл)	Причины неудовлетворенности, рекомендации
1.	Финансирование реализации меры поддержки		
2.	Информирование о мере поддержки		
3.	Организация направления заявления на оказание меры поддержки		
4.	Запрос и предоставление документов (сведений), необходимых для предоставления мер государственной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия		

5.	Рассмотрение заявления на оказание меры поддержки и принятие решений по результатам его рассмотрения		
6.	Оказание меры поддержки		
7.	Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц		

5.1. Способы сбора данных и описание респондентов

В данном разделе описываются:

формы сбора обратной связи в разрезе онлайн и офлайн форм сбора;

применяемые методы, инструменты и условия*.

*Необходимо расписать посредством каких методов, инструментов проводилась оценка удовлетворенности сотрудников, работников исполнительного комитета (например, адресного направления анкеты сотрудникам, работникам исполнительного комитета размещения на официальном сайте и прочее).

Анкета была направлена в количество сотрудников. По состоянию на XX.XX.20XX получено количество заполненных анкет от сотрудников (%).

Выводы, карта «болей» внутренних клиентов, рекомендации

В данном разделе необходимо отразить по итогам проведенного анализа какие выявлены «боли», выводы и рекомендации. Расписать об уровне удовлетворенности и причины неудовлетворенности.

Дата

Подпись
(с указанием Ф.И.О., должности)

Приложение № 2
к Отчету: «Карта болей»

№	Наименование процесса	Выявленные проблемы/потенциальные потребности и внутренних клиентов	Распространенность проблемы	Приоритетность решения проблемы/удовлетворения потребности	Необходимые мероприятия	Ответственный(е) (ФИО, должность)	Срок реализации