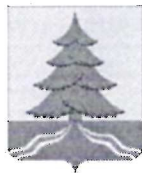


РЕСПУБЛИКА  
ТАТАРСТАН



ТАТАРСТАН  
РЕСПУБЛИКАСЫ

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ  
КОМИТЕТ САБИНСКОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

САБА МУНИЦИПАЛЬ  
РАЙОНЫНЫҢ БАШКАРМА  
КОМИТЕТЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

07.07.2026

КАРАР

715-н

Об утверждении Положения о порядке сбора и анализа обратной связи от внутренних и внешних клиентов в Сабинском муниципальном районе Республики Татарстан

В целях 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 органов местного самоуправления Сабинского муниципального района Республики Татарстан об уровне удовлетворенности процессом получения государственных и муниципальных услуг, мер поддержки, осуществления контрольно-надзорной деятельности и (или) реализации полномочий органов местного самоуправления Сабинского муниципального района, Исполнительный комитет Сабинского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о порядке сбора и анализа обратной связи от внутренних и внешних клиентов в Сабинском муниципальном районе Республики Татарстан (прилагается).
2. Официально опубликовать настоящее постановление на официальном портале правовой информации Республики Татарстан в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://pravo.tatarstan.ru>.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Руководитель



М.Р. Каримов

УТВЕРЖДЕН

постановлением Исполнительного  
комитета Сабинского муниципального  
района Республики Татарстан  
от 07.07.2026 № 715-п

**Положение**  
**о порядке сбора и анализа обратной связи от внутренних и внешних клиен-**  
**тов в Сабинском муниципальном районе Республики Татарстан**

**1. Общие положения**

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

1.2. Цели формирования системы обратной связи включают:

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

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

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

1.2.4. выявление направлений развития отдельных аспектов деятельности органа власти, а также удачных решений в деятельности органа власти с целью тиражирования лучших практик на другие аспекты деятельности;

1.2.5. повышение эффективности процессов органа власти;

1.2.6. оперативное реагирование на проблемы клиентов.

1.3. 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 8 власти, в МФЦ, в местах длительного пребывания клиентов, направление бумажных писем).

## **2. Система внешней обратной связи**

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

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

- направления обращения в Орган через раздел «Приём и обращения граждан» официального сайта Органа <https://saby.tatarstan.ru>;

- направления обращения по почтовому адресу: Республика Татарстан, Сабинский муниципальный район, п.г.т. Богатые Сабы, ул. Г.Закирова, д.52;

- направления обращения по адресу электронной почты [saba@tatar.ru](mailto:saba@tatar.ru);

- прямого обращения в Орган на личном приеме;

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

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

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

- участия в опросах при их персонализированной рассылке внешним клиентам;

- участия в опросах Органа на личном приеме;

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

- осуществления оценки государственных и муниципальных услуг, мер поддержки, реализации полномочий Органа, ответов на обращения и запросы, доступа к информации о деятельности Органа через официальный сайт Органа и иные информационные ресурсы, в Органе на личном приеме, посредством консультационной линии Органа, по почтовому адресу или адресу электронной почты.

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

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

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

2.6. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

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

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

### **3. Система внутренней обратной связи**

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

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

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

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

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

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

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

- материально-технического оснащения;

- регламентации профессиональной деятельности;

- автоматизации профессиональной деятельности;

- взаимодействия с другими органами;

- возможностей профессионального развития Органе;

- возможностей должностного роста в Органе;

- возможностей между сотрудниками Органа в коллективе;

- удовлетворенности созданными условиями деятельности (труда).

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

При выявлении необходимости актуализируются клиентские сегменты и их типовые потребности в рамках каждой формы взаимодействия. При поступлении от внутренних клиентов обращений, запросов, служебных записок по вопросам условий осуществления служебных обязанностей, они также подлежат учету и анализу в рамках системы обратной связи.



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

#### **4. Анализ обращений**

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

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

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

Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

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

4.2. Анализ проводится по объективным метрикам:

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

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

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

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

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

#### **5. Проведение опросов**

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

государственная и муниципальная услуга;

меры поддержки;

контрольно-надзорная деятельность;

муниципальная функция;

рассмотрение обращений и запросов;

доступ к информации о деятельности Органа.

5.2. Заполненные анкеты и иные отзывы собираются и анализируются ответственными структурными подразделениями Органа. После того, как все анкеты и иные отзывы отсортированы и распределены по категориям, необходимо посчитать, сколько анкет и иных отзывов попало в каждую из них, по итогам рассчитать показатели удовлетворенности и выявить факторы, влияющие на удовлетворенность

внешних и внутренних клиентов (в форме аналитического отчета для внешних и внутренних клиентов; приложение №11) и составить при необходимости рекомендации по устранению недочетов в форме дорожной карты (в форме «карты болей» в форме аналитического отчета для внешних и внутренних клиентов) (приложения №№ 1, 2 к Отчету: «Карта болей»).



**Анкета получателя услуги  
(для физических и юридических лиц)**

Вы обратились за услугой. Просим Вас оценить процесс взаимодействия с органом местного самоуправления Сабинского 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)*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Далее только для физических лиц

37. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

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

40. Ваше социальное положение (Один ответ)

|    |              |    |                       |
|----|--------------|----|-----------------------|
| 1. | Руководитель | 7. | Фермер (с/х работник) |
|----|--------------|----|-----------------------|

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

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

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

43. В каком регионе Вы проживаете? \_\_\_\_\_

Далее только для юридических лиц

44. Укажите организационно-правовую форму Вашей организации:

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

45. Укажите, где расположена Ваша организация?

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



8. В городе свыше 1 млн жителей

9. Другое

46. Укажите в каком регионе расположена Ваша организация?

---

47. Укажите, сколько сотрудников работает в Вашей организации?

1. Менее 5

2. 5-15

3. 16-100

4. 101-250

5. 251-500

6. 501-750

7. 751-1000

8. Более 1000

9. Другое

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

**Анкета получателя муниципальной функции  
(для физических и юридических лиц)**

Вы обратились за муниципальной функцией. Просим Вас оценить процесс взаимодействия с органом местного самоуправления Сабинского 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. Каким из доступных способов Вы направили заявление и документы для получения муниципальной функции?

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



## 6. Другое

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

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

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

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

13. Насколько Вы удовлетворены процессом приема и регистрации заявления и документов для получения муниципальной функции? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

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

1. Да
2. Нет

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

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

5. 1 балл

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

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

(Можно выбрать не более 3 вариантов)

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

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

(Можно выбрать не более 3 вариантов)

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

20. Насколько Вы удовлетворены оптимальностью количества необходимых к предоставлению муниципальной функции документов? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

21. Насколько Вы удовлетворены оперативностью получения результата по муниципальной функции? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы

полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

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

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

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

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

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

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

25. Насколько Вы удовлетворены качеством результата муниципальной функции? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

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

1. Не было необходимости



- 2. Да
- 3. Нет

27. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с сотрудником Органа при предоставлении муниципальной функции? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

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

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

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

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

30. Насколько Вы удовлетворены возможностью записаться на прием в ведомство для подачи заявления о предоставлении муниципальной функции, получения информации о статусе предоставления муниципальной функции, получения результата по муниципальной функции? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

31. Оцените процесс получения муниципальной функции в целом:

- 1. Отлично

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

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

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

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

---

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

---

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

1. Да

---

2. Нет

(Далее только для физических лиц)

36. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

1. Высшее
2. Незаконченное высшее

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

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

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

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

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

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

**Далее только для юридических лиц**

42. Укажите организационно-правовую форму Вашей организации:

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



43. Укажите, где расположена Ваша организация?

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

44. Укажите в каком регионе расположена Ваша организация?  
(Список субъектов прилагается)

---

45. Укажите, сколько сотрудников работает в Вашей организации?

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

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Примерная форма

### **Анкета получателя меры поддержки**

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

1. Укажите организационно-правовую форму Вашей организации:

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

2. Укажите, где расположена Ваша организация?

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

3. Укажите в каком регионе расположена Ваша организация?

---

4. Укажите, сколько сотрудников работает в Вашей организации?

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

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

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

6. Как часто Вы получаете меры поддержки Органа?

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

7. Какую меру поддержки Органа Вы получили?:

---

8. Насколько Вы удовлетворены мерой поддержки, которую получили? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ)*

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

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

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

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

---

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

1. Официальный сайт Органа
2. Портал предоставления мер финансовой государственной поддержки
3. Средства массовой информации
4. Социальные сети и мессенджеры



5. По телефону Органа
6. На личном приеме в Органе
7. Направил(а) обращение через официальный сайт Органа
8. Направил(а) обращение по электронной почте в Орган
9. Другое

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

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

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

(Можно выбрать не более 5 вариантов)

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

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

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

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

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

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

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

17. Насколько Вы удовлетворены процессом приема и регистрации заявления и документов для получения меры поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

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

1. Да
2. Нет

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

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

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

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

(Можно выбрать не более 3 вариантов)

1. Не получал(а)
2. Через Портал предоставления мер финансовой государственной поддержки
3. Посредством электронной почты
4. Посредством телефонного звонка
5. Посредством почтового отправления
6. Другое

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

(Можно выбрать не более 3 вариантов)

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

24. Насколько Вы удовлетворены оптимальностью количества необходимых к получению меры поддержки документов? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

25. Насколько Вы удовлетворены оперативностью получения меры поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

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

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



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

1. Не было необходимости
2. Да
3. Нет

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

1. Да
2. Нет

29. Оцените процесс получения меры поддержки в целом:

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

30. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с сотрудником Органа в процессе получения меры поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

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

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

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

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

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

(Открытый вопрос)

---

---

---

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

---

---

---

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

1. Да

---

---

2. Нет

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Примерная форма

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

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

1. С каким обращением Вы обратились в Орган?:

---

2. Насколько Вы удовлетворены рассмотрением обращения? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (*Один ответ*)

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

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

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

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

---

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

1. Официальный сайт Органа
2. Средства массовой информации
3. Социальные сети и мессенджеры