



ПРАВИТЕЛЬСТВО САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 7 декабря 2023 года № 1134-П

г. Саратов

Об утверждении порядка сбора и оценки обратной связи исполнительными органами Саратовской области

На основании Устава (Основного Закона) Саратовской области, с целью реализации Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Саратовской области, утвержденного распоряжением Правительства Саратовской области от 2 октября 2023 года № 349-Пр, Правительство Саратовской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ**:

1. Утвердить прилагаемый порядок сбора и оценки обратной связи исполнительными органами Саратовской области.
2. Министерству информации и массовых коммуникаций области опубликовать настоящее постановление в течение десяти дней со дня его подписания.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

**Губернатор
Саратовской области**



Р.В. Бусаргин

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства
Саратовской области
от 7 декабря 2023 года № 1134-П

**Порядок
сбора и оценки обратной связи исполнительными органами
Саратовской области**

1. Настоящий Порядок определяет подходы и направления по сбору и оценке обратной связи исполнительными органами области.

В Порядке используются следующие термины и определения:

внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с целью удовлетворения своих потребностей с исполнительным органом области при осуществлении им исполнительно-распорядительных функций;

внутренний клиент – сотрудник, в отношении которого у исполнительного органа области имеются обязательства трудового характера;

онлайн опрос – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

офлайн опрос – метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами;

респондент – лицо, от которого собираются данные;

инструментарий – выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня удовлетворенности клиентов и сотрудников, работников исполнительных органов области;

процесс – повторяемая совокупность логически взаимосвязанных действий и процедур, направленных на осуществление исполнительным органом своих полномочий при взаимодействии с клиентом.

Сбор и оценка обратной связи от внешних клиентов

2. Целью сбора и оценки обратной связи от внешних клиентов является повышение эффективности деятельности исполнительного органа области на основании информации о качестве взаимодействия внешних клиентов с исполнительным органом области и уровне удовлетворенности результатами такого взаимодействия.

3. Сбор и оценка обратной связи от внешних клиентов осуществляется по следующим объектам:

государственные услуги (сервисы);

меры государственной поддержки;

государственный контроль (надзор);

обращения, запросы;

доступ к информации о деятельности исполнительного органа.

С целью организации работы сбора и оценки обратной связи в исполнительном органе области назначается ответственный (ответственные) по каждому объекту.

4. Источниками постоянного сбора обратной связи для всех объектов являются:

данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг и сервисов (Платформа обратной связи, Единый портал государственных услуг, системы исполнительных органов области и другие);

обращения и жалобы, поступающие в исполнительный орган области напрямую или через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг области;

данные социологических исследований, которые осуществляются путем проведения офлайн и онлайн опросов (с использованием инструментария, указанного в приложении № 1 к настоящему Порядку).

Дополнять постоянный сбор обратной связи могут разовые специальные исследования.

5. Результаты сбора обратной связи подлежат обобщению и оценке в срок от 1 раза в месяц до 1 раза в квартал в зависимости от объема собираемой обратной связи.

Мониторинг поступивших в исполнительный орган области обращений и жалоб проводится по следующим объективным метрикам:

количество обращений и жалоб, поступивших по всем каналам взаимодействия с указанием доли по различным каналам;

основные причины обращений;

количество обращений по тематике (в соответствии с разработанным классификатором);

время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, жалобы до момента ответа пользователю);

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

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

Сбор информации по указанным метрикам ведется постоянно и оценка проводится 1 раз в квартал.

При выявлении значительного числа негативной обратной связи, высокого уровня неудовлетворенности рекомендуется проводить дополнительный ежемесячный сбор обратной связи.

6. В результате оценки обратной связи формируется «карта проблем» (приложение № 2 к настоящему Порядку) внешнего клиента в разрезе каждого процесса исполнительного органа области.

«Карты проблем» по каждому процессу в последующем могут группироваться, например, по государственным услугам, получаемым в электронном виде, по всем «разрешительным» услугам и т.п.

В «карте проблем» отражаются:

выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов;

мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов;

срок реализаций мероприятий.

Дополнительно устанавливаются критерии приоритетности выявленных проблем и потребностей внешних клиентов для определения сроков реализации мероприятий. Например, максимальным приоритетом могут обладать наиболее распространенные проблемы.

7. Результаты оценки обратной связи используются для реинжиниринга процессов в исполнительном органе области, например, для:

создания исполнительным органом области новых или доработки действующих процессов;

создания или доработки исполнительным органом области подсистем, сервисов и компонентов официального сайта, информационных систем исполнительного органа области;

подготовки исполнительным органом области предложений по доработке единого портала предоставления государственных и муниципальных систем (функций);

подготовки исполнительным органом области предложений по изменению федерального нормативного правового регулирования процессов;

принятия и (или) изменения ведомственных актов исполнительного органа области.

Внешнему клиенту обеспечивается доступ к информации об обобщенных данных по обратной связи, а также принятых на их основе решениях исполнительного органа области.

Сбор и оценка обратной связи от внутренних клиентов

8. Целью сбора и оценки обратной связи от внутренних клиентов является повышение эффективности внутренних процессов исполнительного органа области.

9. Сбор и оценка обратной связи от внутренних клиентов осуществляется по следующим объектам:

организация профессиональной деятельности (внутриведомственное и межведомственное взаимодействие; выполнение запросов; договорная работа; нормотворческая деятельность);

организация кадровой работы;

информационно-техническое обеспечение;

организация бухгалтерского учета;

административно-хозяйственная деятельность.

10. Источником сбора обратной связи для всех объектов являются данные социологических исследований, которые осуществляются путем проведения анонимных опросов с использованием инструментария, указанного в приложении № 3 к настоящему Порядку.

11. Результаты сбора обратной связи подлежат обобщению и оценке 1 раз в квартал.

При выявлении значительного числа негативной обратной связи рекомендуется проводить дополнительный ежемесячный сбор обратной связи.

12. В результате оценки обратной связи формируется «карта проблем» (приложение № 2 к настоящему Порядку) внутреннего клиента в разрезе каждого процесса исполнительного органа области.

В «карте проблем» отражаются:
выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов;
мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем
и удовлетворения потребностей клиентов;
срок реализаций мероприятий.

Дополнительно устанавливаются критерии приоритетности выявленных проблем и потребностей внутренних клиентов для определения сроков реализации мероприятий. Например, максимальным приоритетом могут обладать наиболее распространенные проблемы.

13. Результаты оценки обратной связи используются для реинжиниринга процессов в исполнительном органе области, например, для:

создания исполнительным органом области новых или доработки действующих процессов;

принятия и (или) изменения ведомственных актов исполнительного органа области.

Внутреннему клиенту обеспечивается доступ к информации об обобщенных данных по обратной связи, а также принятых на их основе решениях исполнительного органа области.

Приложение № 1
к Порядку сбора и оценки обратной связи
исполнительными органами Саратовской области

Формы
инструментариев для проведения оценки удовлетворенности
внешних клиентов

Форма № 1. Оценка удовлетворенности внешних клиентов
предоставлением государственных услуг (сервисов)

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

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

2. Укажите наименование государственной услуги, которая Вам была предоставлена в период с 1 января 2023 года? (Любое число ответов)

СПИСОК УСЛУГ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ОРГАН
ОБЛАСТИ

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

5 баллов

4 балла

3 балла

2 балла

1 балл

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

При обращении на портал Госуслуги (gosuslugi.ru) был перенаправлен на сайт ведомства

При обращении на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru) был перенаправлен на сайт ведомства

При непосредственном обращении на сайт ведомства

При личном обращении в ведомство ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6

Другое (укажите) ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6

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

Оценка от 1 до 5

Портал Госуслуги

Мобильное приложение портала Госуслуги

Сайт ведомства

6. Как была предоставлена государственная услуга? (Один ответ)

Услуга была предложена ведомством

Я сам обратился за услугой

7. Была ли предоставлена государственная услуга? (Один ответ)

Да, услуга была предоставлена ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 9

Нет, услуга не была предоставлена

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

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

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

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

10. Насколько легко или тяжело для Вас было получить государственную услугу? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что услугу получить было очень тяжело, оценка 5 означает, что услугу получить было очень легко. (Один ответ по строке) (Вопрос задается только тем респондентам, которые ответили, что они получали конкретную услугу)

5 баллов

4 балла

3 балла

2 балла

1 балл

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

Оценка
от 1 до 5

Понятность и удобство подачи заявления

Информирование о статусе услуги

Оптимальность количества необходимых к представлению документов

Оперативность получения результата

Возможность получения результата в электронном виде

12. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с техподдержкой при получении государственной услуги? (Один ответ)

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

С техподдержкой не взаимодействовал

13. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями исполнительного органа области (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги)? (Один ответ)

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

С представителями исполнительного органа области не взаимодействовал

14. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками оказания услуги (в соответствии с регламентом)? (Один ответ)

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

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

Да, оплачивал государственную пошлину (иные платежи)

Нет, не оплачивал

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 17

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

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

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

Да, использовал досудебное обжалование

Нет, не использовал досудебное обжалование ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 19

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

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

19. Изменилось ли Ваше отношение к исполнительному органу области после получения государственной услуги? (Один ответ)

Да, в лучшую сторону

Да, в худшую сторону

Нет, не изменилось

Затрудняюсь ответить

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

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

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

Представитель юридического лица

Индивидуальный предприниматель или его представитель

Самозанятый

Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального
предпринимателя/самозанятого

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 26

Иной статус (укажите)

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 26

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

Коммерческая организация

Некоммерческая организация

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 24

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

Малый бизнес

Средний бизнес

Крупный бизнес

24. Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации

(Один ответ)

до 1 года

от 1 года до 3 лет

от 3 до 5 лет

от 5 до 10 лет

более 10 лет

25. Укажите, пожалуйста, основную сферу деятельности Вашей организации?

(Один ответ)

1.	Сельское хозяйство, рыбоводство, лесное хозяйство, охота, рыболовство	11.	Дорожно-транспортная инфраструктура, в том числе транспорт, логистика и складское хозяйство
2.	Добывающая промышленность	12.	Образование, наука
3.	Обрабатывающая промышленность	13.	Здравоохранение, фармацевтика
4.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	14.	Культура, организация досуга и развлечений
5.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15.	Спорт

6.	Строительство	16.	Туризм
7.	Торговля	17.	Социальные услуги и обеспечение
8.	Услуги и общественное питание	18.	Другое (записать)
9.	Связь, СМИ и ИТ	19.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа
10.	Страхование и финансы		

26. Ваш пол (Один ответ)

Мужской

Женский

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

18-29 лет

30-44 лет

45-60 лет

61 год и старше

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

Высшее

Незаконченное высшее

Среднее специальное

Среднее общее образование

Неполное среднее образование и ниже

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

Не хватает денег даже на еду

Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать ЖКУ затруднительно

Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования

Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры

Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим

Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

Форма № 2. Оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены мерами государственной поддержки государства в целом? (Один ответ)

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

2. Укажите наименование меры государственной поддержки, которая Вам была предоставлена в период с 1 января 2023 года? (Любое число ответов)

СПИСОК МЕР ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ОРГАН ОБЛАСТИ

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

- На портале Госуслуги
- В Мобильном приложении портала Госуслуги
- На цифровой платформе МСП (Портал Бизнес-Навигатора МСП)
- На сайте исполнительного органа области
- При личном обращении в исполнительный орган области/подведомственную организацию исполнительного органа области
- В МФЦ «Мой бизнес»
- В СМИ/социальных сетях
- От коллег, знакомых, сотрудников
- Иное (укажите)

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

- На портале Госуслуги
- В Мобильном приложении портала Госуслуги
- На цифровой платформе МСП (Портал Бизнес-Навигатора МСП)
- На сайте исполнительного органа области
- При личном обращении в исполнительный орган области/подведомственную организацию исполнительному органу области организацию
- В МФЦ «Мой бизнес»
- Иное (укажите)

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6

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

Оценка
от 1 до 5

- Портал Госуслуги
- Мобильное приложение портала Госуслуги
- Цифровая платформа МСП (Портал Бизнес-Навигатора МСП)
- Сайт исполнительного органа области

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

- Мера поддержки была предложена ведомством
- Я сам обратился за мерой поддержки

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

- Да, мера поддержки была предоставлена
- Нет, мера поддержки не была предоставлена, отклонено заявление

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

- Да
- Нет

Затрудняюсь ответить

9. Насколько Вы удовлетворены мерой государственной поддержки, которая была Вам предоставлена? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

5 баллов

4 балла

3 балла

2 балла

1 балл

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

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

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

5 баллов

4 балла

3 балла

2 балла

1 балл

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

Оценка
от 1 до 5

Понятность и удобство подачи заявления

Информирование о статусе рассмотрения заявления на предоставление

меры

Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов

Оперативность получения результата

Уровень материальных затрат при подготовке заявления и документов

13. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с техподдержкой при получении меры поддержки? (Один ответ)

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

С техподдержкой не взаимодействовал

14. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями исполнительного органа области (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при получении меры поддержки)? (Один ответ)

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

С представителями исполнительного органа области не взаимодействовал

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

- Скорее удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

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

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

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

Да, использовал досудебное обжалование

Нет, не использовал досудебное обжалование ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 19

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

- Скорее удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

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

- Представитель юридического лица
- Индивидуальный предприниматель или его представитель
- Самозанятый

Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 24

Иной статус (укажите) ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 24

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

- Коммерческая организация
- Некоммерческая организация

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 22

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

Малый бизнес

Средний бизнес

Крупный бизнес

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

до 1 года

от 1 года до 3 лет

от 3 до 5 лет

от 5 до 10 лет

более 10 лет

23. Укажите, пожалуйста, основную сферу деятельности Вашей организации?

(Один ответ)

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

24. Ваш пол (Один ответ)

Мужской

Женский

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

18-29 лет

30-44 лет

45-60 лет

61 год и старше

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

Высшее

Незаконченное высшее

Среднее специальное

Среднее общее образование

Неполное среднее образование и ниже

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

Не хватает денег даже на еду

Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать ЖКУ затруднительно

Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования

Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры

Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим

Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

Форма № 3. Оценка осуществления государственного контроля (надзора)

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены государственным контролем (надзором) государства в целом? (Один ответ)

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

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

ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА

ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА

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

СПИСОК ВИДОВ КОНТРОЛЯ ОСУЩЕСТВЛЯЕТ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ОРГАН ОБЛАСТИ

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 исполнительным органом области 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)

5 баллов

4 балла

3 балла

2 балла

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

Оперативность осуществления контрольных мероприятий

Взаимодействие с работниками контрольных (надзорных) органов

Оперативность предоставления результатов проведения контрольных мероприятий

Соблюдение периодичности проведения контрольных мероприятий

Наличие и соблюдение аттестованных методик проведения контроля

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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13

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

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13

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

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

5 баллов

4 балла

3 балла

2 балла

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)

Представитель юридического лица

Индивидуальный предприниматель или его представитель

Самозанятый

Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 19

Иной статус (укажите)

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 19

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

Коммерческая организация

Некоммерческая организация

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 17

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

Малый бизнес

Средний бизнес

Крупный бизнес

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

до 1 года

от 1 года до 3 лет

от 3 до 5 лет

от 5 до 10 лет

более 10 лет

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

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

20. Ваш пол (Один ответ)

Мужской

Женский

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

18-29 лет

30-44 лет

45-60 лет

61 год и старше

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

Высшее

Незаконченное высшее

Среднее специальное

Среднее общее образование

Неполное среднее образование и ниже

23. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения?

(Один ответ)

Не хватает денег даже на еду

Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать ЖКУ затруднительно

Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования

Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры

Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим

Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

Форма № 4. Оценка осуществления профилактики нарушений обязательных требований

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

- Скорее удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

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

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА

ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА

3. Какой вид государственного контроля (надзора) применялся? (Любое число ответов) СПИСОК ВИДОВ КОНТРОЛЯ ОСУЩЕСТВЛЯЕТ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ОРГАН ОБЛАСТИ

4. Сколько раз в отношении Вашей организации/Вас как индивидуального предпринимателя проводились мероприятия по профилактике нарушений обязательных требований в период с 1 января 2023 года? (Открытый вопрос) _____

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

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

Какие профилактические мероприятия были применены? (Любое число ответов)

- Информирование
- Обобщение правоприменительной практики
- Меры стимулирования добросовестности
- Объявление предостережения
- Консультирование
- Самообследование
- Профилактический визит
- Затрудняюсь ответить

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

- Скорее удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

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

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10

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

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

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

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13

11. Каким сервисом Вы воспользовались? (Открытый вопрос) _____

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

5 баллов

4 балла

3 балла

2 балла

1 балл

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

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 16

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 16

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

Выдвижение представителей контролируемых лиц в общественные и иные органы при контрольном (надзорном) органе;

Возможность проведения инспекционного визита, выездной проверки с использованием средств дистанционного взаимодействия;

Присуждение контролируемому лицу репутационного статуса, обозначающего добросовестное соблюдение контролируемым лицом обязательных требований, и предоставление контролируемому лицу права публично размещать данную информацию в открытых источниках, в том числе в информационных и рекламных.

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

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

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

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 18

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 18

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

- Это предостережение расцениваю однозначно как давление
- Это предостережение расцениваю в некоторой степени как давление
- Это предостережение расцениваю в некоторой степени как поддержку
- Это предостережение расцениваю однозначно как поддержку
- Затрудняюсь ответить

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

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 20

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 20

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

- Этот профилактический визит расцениваю однозначно как давление
- Этот профилактический визит расцениваю в некоторой степени как давление
- Этот профилактический визит расцениваю в некоторой степени как поддержку
- Этот профилактический визит расцениваю однозначно как поддержку
- Затрудняюсь ответить

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

- Да, в лучшую сторону
- Да, в худшую сторону
- Нет, не изменилось
- Затрудняюсь ответить

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

- Представитель юридического лица
- Индивидуальный предприниматель или его представитель
- Самозанятый

Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/ самозанятого

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 26

Иной статус (укажите)

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 26

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

1. Коммерческая организация

2. Некоммерческая организация

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 24

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

1. Малый бизнес

2. Средний бизнес

3. Крупный бизнес

24. Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации?

(Один ответ)

1. до 1 года

2. от 1 года до 3 лет

3. от 3 до 5 лет

4. от 5 до 10 лет

5. более 10 лет

25. Укажите, пожалуйста, основную сферу деятельности Вашей организации?

(Один ответ)

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

26. Ваш пол (Один ответ)

Мужской

Женский

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

18-29 лет

30-44 лет

45-60 лет

61 год и старше

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

Высшее

Незаконченное высшее

Среднее специальное

Среднее общее образование

Неполное среднее образование и ниже

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

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

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

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

- Скорее удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

2. Приходилось ли Вам обращаться в исполнительный орган области с какими-либо предложениями, заявлениями, жалобами, запросами в период с 1 января 2023 года? (Один ответ)

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА
ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА

3. Сколько раз Вам приходилось обращаться в исполнительный орган области в период с 1 января 2023 года? (Один ответ)

- 1 обращение (запрос)
- 2 обращения (запроса)
- 3 обращения (запроса)
- 4 обращения (запроса)
- 5 и более обращений (запросов)

При выборе ответов на Вопрос №3 с количеством обращений 2 и более вопросы № 4-12 задаются по каждому обращению отдельно

4. К какому типу относилось обращение? (Один ответ)

- Заявление
- Предложение
- Жалоба

Запрос на предоставление информации о деятельности исполнительного органа области

Иное _____ (укажите)

5. Укажите, пожалуйста, по какому поводу было обращение. (Открытый вопрос) _____

6. Укажите, пожалуйста, способ подачи обращения. (Один ответ)

Устное обращение при личном приеме в исполнительном органе области

Письменное обращение в исполнительный орган области на бумажном носителе

Обращение в электронной форме через официальный сайт исполнительного органа области

Обращение в электронной форме через портал Госуслуги (gosuslugi.ru)
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 8

Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 8

Обращение в электронной форме через социальные сети
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 8

Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 8

Письменное обращение через МФЦ
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 8

Иное _____ (укажите)
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 8

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

Оценка
от 1 до 5

Устное обращение при личном приеме в исполнительном органе области

Письменное обращение в исполнительный орган области на бумажном носителе

Обращение в электронной форме через официальный сайт исполнительного органа области

8. Насколько Вы удовлетворены в целом процессом рассмотрения обращения в исполнительный орган области? 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

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

5 баллов

4 балла

3 балла

2 балла

1 балл

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

Да, обращение рассматривалось непосредственно в ведомстве
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12

Обращение (запрос) было переадресовано

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

Да

Нет

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

Да, ответ был получен

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 14

Нет, ответа не было

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 15

Был получен отказ в рассмотрении обращения (запроса)

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

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

14. Насколько Вы удовлетворены качеством ответа на обращение (запрос) в исполнительный орган области? 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

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

Параметры оценки	Оценка от 1 до 5				
Понятность и удобство подачи обращения (запроса)	1	2	3	4	5
Срок рассмотрения обращения (запроса)	1	2	3	4	5
Информирование о статусе обращения (запроса)	1	2	3	4	5
Понятность и доступность ответа на обращение (запрос)	1	2	3	4	5
Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса)	1	2	3	4	5

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

Да, в лучшую сторону

Да, в худшую сторону

Нет, не изменилось

Затрудняюсь ответить

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

10 баллов

9 баллов

8 баллов

7 баллов

6 баллов

5 баллов

4 балла

3 балла

2 балла

1 балл

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

Представитель юридического лица

Индивидуальный предприниматель или его представитель

Самозанятый

Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 23

Иной статус (укажите)

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 23

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

Коммерческая организация

Некоммерческая организация

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 21

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

Малый бизнес

Средний бизнес

Крупный бизнес

21. Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации?

(Один ответ)

до 1 года

от 1 года до 3 лет

от 3 до 5 лет

от 5 до 10 лет

более 10 лет

22. Укажите, пожалуйста, основную сферу деятельности Вашей организации?

(Один ответ)

1.	Сельское хозяйство, рыбоводство, лесное хозяйство, охота, рыболовство	11.	Дорожно-транспортная инфраструктура, в том числе транспорт, логистика и складское хозяйство
2.	Добывающая промышленность	12.	Образование, наука
3.	Обрабатывающая промышленность	13.	Здравоохранение, фармацевтика

4.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	14.	Культура, организация досуга и развлечений
5.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15.	Спорт
6.	Строительство	16.	Туризм
7.	Торговля	17.	Социальные услуги и обеспечение
8.	Услуги и общественное питание	18.	Другое (записать)
9.	Связь, СМИ и IT	19.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа
10.	Страхование и финансы		

23. Ваш пол (Один ответ)

Мужской

Женский

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

18-29 лет

30-44 лет

45-60 лет

61 год и старше

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

Высшее

Незаконченное высшее

Среднее специальное

Среднее общее образование

Неполное среднее образование и ниже

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

Не хватает денег даже на еду

Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать ЖКУ затруднительно

Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования

Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры

Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим

Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

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

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

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

2. Какие источники Вы используете для получения информации о деятельности ведомства? (Любое число ответов) ПЕРЕЧЕНЬ ИСТОЧНИКОВ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УТОЧНЯЕТСЯ ВЕДОМСТВОМ И МОЖЕТ БЫТЬ ДОПОЛНЕН

Официальный сайт ведомства

Телеграм-канал ведомства

Официальная страница ведомства социальной сети «ВКонтакте»

Официальная страница ведомства в социальной сети «Одноклассники»

Другое (укажите)

3. Как часто Вы пользуетесь официальным сайтом ведомства?

(Один ответ)

Пользуюсь постоянно

Пользуюсь время от времени

Затрудняюсь ответить

Удастся ли Вам найти требуемую информацию на сайте ведомства?

(Один ответ)

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

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

5 баллов

4 балла

3 балла

2 балла

1 балл

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

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

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

Пользуюсь
постоянно

Пользуюсь
время
от времени

Затрудняюсь
ответить

Телеграм-канал
ведомства

Страница ведомства
в социальной сети
«ВКонтакте»

Страница ведомства
в социальной сети
«Одноклассники»

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

Да

Нет

Затрудняюсь
ответить

Телеграм-канал
ведомства
Страница ведомства
в социальной сети
«ВКонтакте»
Страница ведомства
в социальной сети
«Одноклассники»

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

Оценка
от 1 до 5

Телеграм-канал ведомства

Страница ведомства в социальной сети «ВКонтакте»

Страница ведомства в социальной сети «Одноклассники»

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

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

13. Насколько Вы удовлетворены доступностью, составом и качеством информации в целом о деятельности исполнительного органа области (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)

5 баллов

4 балла

3 балла

2 балла

1 балл

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

Представитель юридического лица

Индивидуальный предприниматель или его представитель

Самозанятый

Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального
предпринимателя/самозанятого

Иной статус (укажите)

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 19
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 19

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

Коммерческая организация

Некоммерческая организация

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 17

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

Малый бизнес

Средний бизнес

Крупный бизнес

17. Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации?

(Один ответ)

до 1 года

от 1 года до 3 лет

от 3 до 5 лет

от 5 до 10 лет

более 10 лет

18. Укажите, пожалуйста, основную сферу деятельности Вашей организации?

(Один ответ)

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

19. Ваш пол (Один ответ)

Мужской

Женский

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

18-29 лет

30-44 лет

45-60 лет

61 год и старше

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

Высшее

Незаконченное высшее

Среднее специальное

Среднее общее образование

Неполное среднее образование и ниже

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

Не хватает денег даже на еду

Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать ЖКУ затруднительно

Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования

Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры

Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим

Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

Приложение № 2
к Порядку сбора и оценки обратной связи
исполнительными органами Саратовской области

Шаблон «карты проблем»

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

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

Приложение № 3

к Порядку сбора и оценки обратной связи
исполнительными органами Саратовской области

Формы

инструментариев для проведения оценки удовлетворенности
внутренних клиентов

Форма № 1. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в исполнительном органе области

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном исполнительном органе области? (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 раз в неделю	Несколько раз в месяц	Несколько раз в год	Не занимаюсь этим
---	---------------------------	--------------------------	------------------------	----------------------

Предоставление государственных услуг

Предоставление мер поддержки

Проведение контрольно-надзорных мероприятий

Подготовка ответов на обращения, запросы,
предложения

Нормативно-правовая деятельность в ведомстве

Консультирование по вопросам взаимодействия

с исполнительным органом области (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

Предоставление государственных услуг
 Предоставление мер поддержки
 Проведение контрольно-надзорных мероприятий
 Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения
 Нормативно-правовая деятельность в ведомстве
 Консультирование по вопросам взаимодействия с исполнительным органом области (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 Загруженность ответить

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)

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

Полностью удовлетворен Скорее удовлетворен Скорее не удовлетворен Полностью не удовлетворен Загруженность ответить

Понятность инструкций и методических материалов
 Удобство использования инструкций и методических материалов
 Актуальность 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
---------------------------	------------------------	---------------------------	------------------------------	-------------------------

Информационные системы документооборота

и контроля исполнения поручений

Правовые информационные системы

Кадровый портал

Демонстрационные панели (дэшборды)

Автоматизация форм и шаблонов

Автоматизация отчетов

Автоматизация доступа к общедоступным

информационным ресурсам (Интернет)

Доступ к данным иных государственных органов
и организаций

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

Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не взаимодействую с другими гос. органами и организациями
------------------------	---------------------------	-------------------------	--

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

8. Как часто Вы взаимодействуете с кадровым подразделением в Вашем исполнительном органе области? (Один ответ по каждой строке)

Постоянно, каждый рабочий день

Несколько раз в неделю

Несколько раз в месяц

Несколько раз в год

Затрудняюсь ответить

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

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

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

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

Выполнение требований кадровой политики организации (формирование кадрового состава, разработка и утверждение штатного расписания, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов)

Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)

Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)

Аттестация сотрудников

Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников

Разрешение трудовых конфликтов

Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий

Разработка должностных инструкций

Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками сотрудников)

Учет рабочего времени (ведение табеля учета рабочего времени)

Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)

Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)

Организация хранения документов

Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации

10. Что Вас не устраивает в работе кадрового подразделения при выполнении следующих функций (Открытый вопрос)
На вопрос отвечают респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» в вопросе № 3.

Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
-----------------------	-------------------------

Выполнение требований кадровой политики организации (формирование кадрового состава, разработка и утверждение штатного расписания, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов)

Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)

Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)

Аттестация сотрудников

Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников

Разрешение трудовых конфликтов

Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий

Разработка должностных инструкций

Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех приказов

по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками сотрудников

Учет рабочего времени (ведение табеля учета рабочего времени)

Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения,

затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)

Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)

Организация хранения документов

Работа с персональными данными сотрудниками, защита личной информации

11. 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)

Оценка от 1 до 5

Этапы процесса организации кадровой работы в ведомстве

Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу)

Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу)

Предоставление отпуска

Направление в служебную командировку

Перевод на иную должность (другую работу)

или перемещение, замещение иной должности

Изменение существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)

Предотвращение и урегулирование конфликта интересов

Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера

Представление сведений о размещении информации в сети Интернет

Применение мер поощрения

Привлечение к дисциплинарной ответственности

Оказание материальной помощи

Предоставление государственных социальных гарантий

Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей

Организация документооборота и оперативного взаимодействия

Выполнение служебных (трудовых) обязанностей

Прекращение служебного контракта (трудового договора)

Индивидуальный служебный (трудовой) спор

Организация клиентоцентричной корпоративной среды исполнительного органа области

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

Этапы процесса предоставления государственной услуги

Проблема
(укажите) Затрудняюсь
ответить

Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу)

Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу)

Предоставление отпуска

Направление в служебную командировку
 Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности
 Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)

Предотвращение и урегулирование конфликта интересов
 Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера
 Представление сведений о размещении информации в сети Интернет
 Применение мер поощрения
 Привлечение к дисциплинарной ответственности
 Оказание материальной помощи
 Предоставление государственных социальных гарантий
 Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей
 Организация документооборота и оперативного взаимодействия
 Выполнение служебных (трудовых) обязанностей
 Прекращение служебного контракта (трудового договора)
 Индивидуальный служебный (трудовой) спор
 Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти

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

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

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

Скорее

Скорее

Затрудняюсь

удовлетворен

не удовлетворен

ответить

В подразделении, в котором Вы замещаете должность

В ведомстве (исполнительном органе области) в целом

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

Скорее удовлетворен

- Скорее не удовлетворен
Затрудняюсь ответить
16. Насколько Вы удовлетворены возможностями должностного роста? (Один ответ)
- Скорее удовлетворен
Скорее не удовлетворен
Затрудняюсь ответить
17. Насколько Вы удовлетворены системой адаптации новых сотрудников исполнительного органа области (ведомства)? (Один ответ)
- Скорее удовлетворен (а)
Скорее не удовлетворен (а)
Затрудняюсь ответить
- Система адаптации отсутствует
18. Какие меры по адаптации новых сотрудников, используемые в исполнительном органе области (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
19. Как часто в Вашем исполнительном органе области проводится обучение сотрудников? (Один ответ по каждой строке)?

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 19

1 раз в квартал	1 раз в полугодие	1 раз в год	Обучение не проводится	Затрудняюсь ответить
--------------------	----------------------	----------------	---------------------------	-------------------------

Обучение по процессу профессиональной деятельности
Обучение навыкам эффективной коммуникации
с клиентами/коллегами при предоставлении услуг

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

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

Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)

Процессом (реализуемые функции, процедуры)

Результатом

Престижностью

Общественным одобрением

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 интересуется, не является значимым

Затрудняюсь ответить

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

23. Какие характеристики идеальной системы взаимодействия государства и человека вы бы выделили? (Любое число ответов)

Комфортность

Незаметность

Четкость, упорядоченность

Открытость, прозрачность

- Забога
Невмешательство
Внимательность
Предсказуемость, соблюдение правил игры
Затрудняюсь ответить
24. К какой группе должностей Вы сейчас себя относите? (Один ответ)
- Высшая
Главная
Ведущая
Старшая
Младшая
25. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?
- Менее 1 года
1-2 года
3-4 года
5 лет и более
26. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?
- Менее 1 года
1-2 года
3-4 года
5 лет и более
27. Пол
- Мужской
Женский
28. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (Один ответ)
- 18-29 лет
30-44 лет
45-60 лет
61 год и старше

29. Ваше образование? (Один ответ)
 Высшее

Незаконченное высшее

Среднее специальное

Среднее общее

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

Денег не хватает даже на питание

На питание денег хватает, но одежду, обувь купить не можем

На одежду, обувь денег хватает, но крупную бытовую технику купить не можем

На бытовую технику денег хватает, но автомобиль купить не можем

На автомобиль денег хватает, но квартиру или дом купить не можем

На квартиру или дом денег хватает

Затрудняюсь ответить

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

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

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в ведомстве? (Один ответ)

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

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

Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Не участвую в данном процессе
------------------------	---------------------	------------------------	---------------------------	-------------------------------

Подготовка проекта нормативного правового акта
 (НПА)

Согласование проекта НПА

Утверждение НПА

Опубликование НПА

Контроль и соблюдение НПА

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

Проблема (укажите)	Проблем не было
-----------------------	--------------------

Подготовка проекта нормативного правового акта (НПА)
 Согласование проекта НПА
 Утверждение НПА
 Опубликование НПА
 Контроль и соблюдение НПА

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

Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Загруднось ответить
---------------------------	------------------------	---------------------------	------------------------------	------------------------

Понятность инструкций и методических материалов
 Удобство использования инструкций и методических материалов

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

Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Загруднось ответить
---------------------------	------------------------	---------------------------	------------------------------	------------------------

Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений
 Правовые информационные системы
 Доступ к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)
 Доступ к данным иных государственных органов и организаций

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

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

- Качество предоставляемой информации
- Соблюдение сроков представления 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

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

Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Не участвую в данном процессе
------------------------	---------------------	------------------------	---------------------------	-------------------------------

- Подготовка договора
- Согласование договора
- Подписание договора
- Регистрация договора
- Исполнение договора
- Контроль и мониторинг исполнения договора

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

Проблема (укажите)	Проблем не было
--------------------	-----------------

- Подготовка договора
- Согласование договора
- Подписание договора
- Регистрация договора
- Исполнение договора
- Контроль и мониторинг исполнения договора

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

	Проблема (укажите)	Проблем не было
--	--------------------	--------------------

Устранение замечаний

Сроки согласования

Этапы согласования

Количество согласующих звеньев

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

	Проблема (укажите)	Проблем не было
--	-----------------------	--------------------

Устранение замечаний

Сроки согласования

Этапы согласования

Количество согласующих звеньев

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

	Да, считаю возможным	Нет, не считаю возможным	Затрудняюсь ответить
--	----------------------	-----------------------------	-------------------------

Сроки согласования

Этапы согласования

Количество согласующих звеньев

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

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

Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Скорее затрудняюсь ответить
---------------------	------------------------	-----------------------------

Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)
 Процессом (реализуемые функции, процедуры)
 Результатом

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

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

Высшая
 Главная
 Ведущая
 Старшая
 Младшая

16. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

17. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?

Менее 1 года
 1-2 года

3-4 года

5 лет и более

18. Пол

Мужской

Женский

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

18-29 лет

30-44 лет

45-60 лет

61 год и старше

20. Ваше образование? (Один ответ)

Высшее

Незаконченное высшее

Среднее специальное

Среднее общее

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

Денег не хватает даже на питание

На питание денег хватает, но одежду, обувь купить не можем

На одежду, обувь денег хватает, но крупную бытовую технику купить не можем

На бытовую технику денег хватает, но автомобиль купить не можем

На автомобиль денег хватает, но квартиру или дом купить не можем

На квартиру или дом денег хватает

Затрудняюсь ответить

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

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

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в ведомстве (исполнительном органе области)? (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

ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА

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

Заявление
 Предложение
 Жалоба

Запрос на предоставление информации о деятельности исполнительного органа области

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 исполнительном органе области

Письменное обращение в исполнительный орган области на бумажном носителе

Обращение в электронной форме через официальный сайт исполнительного органа области

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 исполнительный орган области? 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.

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7
 ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7
 ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7
 ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7
 ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7
 ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7

Устное обращение при личном приеме в исполнительном органе области
 Письменное обращение в исполнительный орган области на бумажном носителе
 Обращение в электронной форме через официальный сайт исполнительного органа области

7. С Вашей точки зрения, насколько легко или сложно подать обращение (запрос) в Ваш исполнительный орган области? 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 (исполнительный орган области)? (Один ответ)

- Часто
- Редко
- Никогда
- Затрудняюсь ответить

- ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10
- ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10
- ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10

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

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

- Часто
- Редко
- Никогда
- Затрудняюсь ответить

- ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12
- ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12
- ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12

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

12. В целом, насколько Вы удовлетворены процессом рассмотрения обращений и выполнения запросов в Вашем исполнительном органе области? 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 исполнительном органе области? (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
20. Какое высказывание точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи? (Один ответ)
 Денег не хватает даже на питание
 На питание денег хватает, но одежду, обувь купить не можем
 На одежду, обувь денег хватает, но крупную бытовую технику купить не можем
 На бытовую технику денег хватает, но автомобиль купить не можем
 На автомобиль денег хватает, но квартиру или дом купить не можем
 На квартиру или дом денег хватает
 Затрудняюсь ответить

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Форма № 4. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов (сотрудников, работников) предоставлением государственных услуг (сервисов), осуществления функций

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном исполнительном органе области? (Один ответ)
 Скорее удовлетворен
 Скорее не удовлетворен
 Затрудняюсь ответить
2. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по вопросам предоставления государственных услуг? (Один ответ)
 Постоянно, каждый рабочий день
 Несколько раз в неделю

Несколько раз в месяц
 Несколько раз в год
 Не занимаюсь этим

ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА

3. Укажите, пожалуйста, предоставлением каких государственных услуг Вы занимаетесь? (Любое число ответов)
СПИСОК УСЛУГ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ОРГАН ОБЛАСТИ
 Далее вопросы задаются по каждой услуге, отмеченной респондентом, отдельно
 4. Каким образом организовано информирование о предоставлении государственной услуги 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 услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ по строке)

Оценка от 1 до 5

Способ информирования о государственной услуге
 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 государственная услуга? (Один ответ)

Услуга всегда предлагается самим ведомством

Клиент сам обращается за услугой

Государственная услуга или предлагается ведомством, или клиент сам обращается за ее получением

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

Да

Нет

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 9

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

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

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

Процессы в рамках предоставления государственной услуги

Оценка от 1 до 5

Информирование о предоставлении государственной услуги

Организация подачи заявителем запроса

Прием и регистрация запроса заявителя

Контроль оплаты государственной пошлины за предоставление государственной услуги и уплаты иных платежей

Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия

Рассмотрение запроса и принятие решений по результатам его рассмотрения

Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах

Предоставление результата государственной услуги

Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги

Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) исполнительного органа области, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц

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

Проблема
(укажите)

Процессы в рамках предоставления государственной услуги

Затрудняюсь
ответить

Информирование о предоставлении государственной услуги

Организация подачи заявителем запроса

Прием и регистрация запроса заявителя

Контроль оплаты государственной пошлины за предоставление государственной услуги и уплаты иных платежей

Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления

государственной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия

Рассмотрение запроса и принятие решений по результатам его рассмотрения

Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах

Предоставление результата государственной услуги

Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги

Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) исполнительного органа

области, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц

11. Что необходимо изменить в процессах предоставления государственной услуги 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
18. Какое высказывание точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи? (Один ответ)
- Денег не хватает даже на питание
- На питание денег хватает, но одежду, обувь купить не можем
- На одежду, обувь денег хватает, но крупную бытовую технику купить не можем
- На бытовую технику денег хватает, но автомобиль купить не можем
- На автомобиль денег хватает, но квартиру или дом купить не можем
- На квартиру или дом денег хватает
- Загруженность ответить

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

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

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном исполнительном органе области? (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

ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА

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

СПИСОК МЕР ПОДДЕРЖКИ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ОРГАН ОБЛАСТИ

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 полной (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

Способ информирования о мере поддержки

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 государственной 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 получением

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

Да

Нет

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 9

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

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

Финансирование реализации меры поддержки

Информирование о мере поддержки

Организация направления заявления на получение меры поддержки

Запрос и получение документов (сведений), необходимых

для предоставления мер государственной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия

Рассмотрение заявления на получение меры поддержки и принятие решений по результатам

его рассмотрения

Оценка от 1 до 5

Предоставление меры поддержки
 Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) исполнительного органа области, 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) Задаются только тем респондентам, которые поставили оценки «1», «2» или «3».

Проблема (укажите) Затрудняюсь ответить

Процессы в рамках предоставления меры поддержки

Финансирование реализации меры поддержки

Информирование о мере поддержки

Организация направления заявления на получение меры поддержки

Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления мер государственной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия

Рассмотрение заявления на получение меры поддержки и принятие решений по результатам его рассмотрения

Предоставление меры поддержки

Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) исполнительного органа области, 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
18. Какое высказывание точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи? (Один ответ)
- Денег не хватает даже на питание
- На питание денег хватает, но одежду, обувь купить не можем
- На одежду, обувь денег хватает, но крупную бытовую технику купить не можем
- На бытовую технику денег хватает, но автомобиль купить не можем
- На автомобиль денег хватает, но квартиру или дом купить не можем
- На квартиру или дом денег хватает
- Загрудняюсь ответить

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!