**Российская Федерация**

Администрация Краснокаменского муниципального округа

Забайкальского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«22» декабря 2025 года № 260

**г. Краснокаменск**

**Об утверждении порядка регулярного сбора и анализа обратной связи  
(от внешних и внутренних клиентов) в администрации Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края**

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р, во исполнение поручения заместителя председателя Правительства Российской Федерации – руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации Д.Ю. Григоренко от 28.07.2023 № 6167-П36-ДГ об обеспечении реализации инициативы социально-экономического развития Российской Федерации и достижения показателя федерального проекта «Государство для людей» и протокола заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 17.08.2023 № 84-АХ,, руководствуясь ст. 37 Устава Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края, администрация Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в администрации Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края (приложение).

2. Настоящее постановление подлежит официальному обнародованию на официальном сайте Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://adminkr.ru>, регистрация в качестве сетевого издания ЭЛ № ФС 77-75936 от 03.07.2019), размещению на специально оборудованных стендах в специально отведенных местах, доступных для неограниченного круга лиц, расположенных по следующим адресам: Забайкальский край, г. Краснокаменск, 505, Забайкальский край, Краснокаменский район, с. Ковыли, ул. Ленина, 1; Забайкальский край, Краснокаменский район, с. Соктуй-Милозан, мкр. Юбилейный, 7; Забайкальский край, Краснокаменский район, с. Богдановка, ул. Микрорайонная, 1; Забайкальский край, Краснокаменский район, с. Кайластуй, ул. Куйбышева, 11; Забайкальский край, Краснокаменский район, с. Капцегайтуй, ул. Советская, 10; Забайкальский край, Краснокаменский район, с. Маргуцек, ул. Губина, 61; Забайкальский край, Краснокаменский район, с. Среднеаргунск, ул. Центральная, 13; Забайкальский край, Краснокаменский район, с. Целинный, ул. Железнодорожная, 1; Забайкальский край, Краснокаменский район, п. Юбилейный, ул. Советская, 9 и вступает в силу на следующий день после дня его официального обнародования.

Глава муниципального округа К.А. Зверев

Приложение к

постановлению администрации

Краснокаменского муниципального

округа Забайкальского края

от 22.12.2025 года № 260

Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и  
внутренних клиентов) в администрации Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края

Раздел I. Общие положения

1. Настоящий порядок определяет общие подходы и направления по сбору и анализу обратной связи от внешних и внутренних клиентов в администрации Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края.

2. В целях настоящего порядка используются следующие основные понятия:

1. клиент - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с администрацией Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края с целью удовлетворения своих потребностей;
2. внешний клиент - граждане Российской Федерации, в том числе самозанятые, иностранные граждане, лица без гражданства, индивидуальные предприниматели, объединения граждан, не зарегистрированные в качестве юридических лиц, юридические лица, осуществляющие предпринимательскую и иную некоммерческую деятельность;
3. внутренний клиент - муниципальные служащие и иные сотрудники администрации Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края;
4. инструментарий - выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня удовлетворенности внешних и внутренних клиентов взаимодействием с администрацией Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края;
5. онлайн опрос - метод сбора информации, предусматривающий использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет), с целью обеспечения взаимодействия через официальный сайт Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края в сети Интернет (далее - сайт);
6. офлайн опрос - метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с клиентами, с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации (личный прием в администрации Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края или в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ);
7. респондент - клиент, проходящий опрос;
8. «боль клиента» - проблемы, которые клиент испытал при взаимодействии с администрацией Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края и те потребности клиента, которые администрация Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края может решить, изменив отдельные процессы своей деятельности.

Раздел II. Организация системы сбора и анализа обратной связи

3. Система сбора и анализа обратной связи (далее - система обратной связи) является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия клиентов с администрацией Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края через сбор и анализ данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

4. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности администрации Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края в разрезе следующих направлений деятельности (далее - объекты сбора и анализа обратной связи):

1. для внешнего клиента:

- предоставление муниципальных услуг;

- предоставление мер поддержки субъектам предпринимательства;

- осуществление муниципального контроля;

- рассмотрение обращений и запросов;

- обеспечение доступа к информации о деятельности администрации Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края;

1. для внутреннего клиента:

- организация внутриведомственного взаимодействия;

- выполнение запросов;

- договорная работа (участие в процессах по оформлению и исполнению договоров);

- нормотворческая деятельность (участие в процессах по нормотворчеству);

- отдельные кадровые процессы.

5. Целями формирования системы обратной связи являются:

1. получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с администрацией Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края и об удовлетворенности клиентов взаимодействием с администрацией Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края в разных жизненных ситуациях (далее - удовлетворенность);
2. выявление проблем, претензий («болей») при взаимодействии с клиентами, разработка мер по их устранению и мер, направленных на повышение удовлетворенности клиентов;
3. разработка и контроль реализации требований к повышению качества существующих и созданию новых процессов;
4. выявление направлений развития отдельных аспектов деятельности администрации Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края, а также удачных решений в администрации Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края с целью тиражирования лучших практик на другие аспекты деятельности;
5. повышение эффективности деятельности администрации Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края;
6. оперативное реагирование на проблемы клиентов.

Раздел III. Сбор и анализ обратной связи от внешних клиентов

6. Источниками обратной связи от внешних клиентов являются данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о взаимодействии с администрацией Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края, в том числе данные федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ЕПГУ), Платформы обратной связи ЕПГУ (далее - ПОС), обращения и жалобы, поступающие в Краснокаменский муниципальный округ Забайкальского края иными способами, офлайн и онлайн опросы, экспертные оценки, анализ средств массовой информации и социальных сетей.

7. Сбор обратной связи должен осуществляться во всех каналах связи, в которых происходит взаимодействие с клиентом: онлайн - каналы (сайт, ЕПГУ, ПОС, социальные сети, мессенджеры) и офлайн - каналы (личный прием, в том числе в МФЦ, в местах длительного пребывания клиентов, направление бумажных писем и т.д. ).

8. Мониторинг поступивших в администрацию Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края обращений и жалоб проводится по следующим критериям:

1. количество обращений и жалоб, поступивших по всем каналам взаимодействия с указанием доли обращений и жалоб, поступивших по каждому из каналов взаимодействия;
2. основные причины обращений;
3. время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, жалобы до момента предоставления ответа клиенту);
4. количество и доля удовлетворенных жалоб (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб);
5. количество и доля неудовлетворенных жалоб (количество жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб).

9. Опрос по оценке уровня удовлетворенности клиентов проводится в следующих вариантах:

1. после непосредственного обращения клиента в администрацию Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края (предложение заполнить форму обратной связи на бумажном носителе или направление на электронную почту, указанную клиентом, интерактивной ссылки на форму опроса на сайте, QR –кода);
2. при самостоятельном посещении сайта клиентом.

Формы инструментариев для проведения оценки удовлетворенности внешних клиентов приведены в Приложении № 1 к настоящему порядку.

10. Обстоятельства негативной обратной связи могут быть проверены путем инициативных звонков клиентам.

11. Ответственными за сбор и анализ обратной связи от внешних клиентов являются руководители отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений администрации Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края (далее - структурные подразделения администрации) , реализующих в соответствии с пп. 1 п. 4 настоящего порядка направления деятельности.

12. Результаты сбора обратной связи подлежат анализу и обобщению 1 раз в квартал.

13. В результате анализа обратной связи формируется «карта болей» клиента в разрезе каждого процесса, в которой отражаются:

1. выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов;
2. мероприятия, необходимые для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов;
3. срок реализаций мероприятий.

14. Форма «карты болей» приведена в Приложении № 2 к настоящему порядку.

15. Результаты анализа собранной обратной связи используются для подготовки мероприятий по реинжинирингу процессов, в том числе разработки муниципальных правовых актов, внесению изменений в них, создания инструктивных материалов и разъяснений.

Обобщенные данные обратной связи размещаются на сайте. Также на сайте размещаются ответы на наиболее часто поступающие обращения внешних клиентов.

Раздел IV. Сбор и анализ обратной связи от внутренних клиентов

16. Целью сбора обратной связи от внутренних клиентов является оценка уровня их удовлетворенности различными аспектами деятельности администрации Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края для повышения уровня клиентоцентричности.

17. Обратная связь собирается не только в отношении общей удовлетворенности работой администрации Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края, но и отдельными аспектами деятельности органа местного самоуправления:

1. материально-техническим оснащением;
2. регламентацией профессиональной деятельности;
3. автоматизацией профессиональной деятельности;
4. взаимодействием с другими органами местного самоуправления Забайкальского края и подведомственными им учреждениям;
5. возможностями профессионального развития в администрации Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края;
6. возможностями должностного роста в администрации Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края;

наименование органа местного самоуправления

1. взаимоотношениями между коллегами в коллективе;
2. элементами профессиональной деятельности;
3. скоростью и качеством рассмотрения запросов и обращений отделом делопроизводства, контроля, архива и кадров администрации Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края;
4. процессами нормотворчества, оформления и исполнения договоров и т.п.

18. Формы инструментариев для проведения оценки удовлетворенности внутренних клиентов приведены в приложении № 3 к настоящему порядку.

19. Ответственным за сбор и анализ обратной связи от внутренних клиентов является начальник отдела делопроизводства, контроля, архива и кадров администрации Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края, ответственного за кадровую работу.

20. Обратная связь от внутренних клиентов собирается и анализируется ежеквартально.

21. Сотрудники администрации Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края могут оставлять обратную связь анонимно.

22. При поступлении от внутренних клиентов обращений, запросов, служебных записок по вопросам условий осуществления служебных обязанностей, они подлежат учету и анализу в рамках системы обратной связи.

23. По итогам анализа обратной связи от внутренних клиентов реализуются мероприятия, аналогичные указанным в п. п. 13, 14 настоящего порядка.

Приложение 1

к Порядку регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в администрации Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края

Форма № 1. Оценка удовлетворенности внешних клиентов  
предоставлением муниципальных услуг

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с Администрацией Калининского муниципального округа Тверской области при получении муниципальных услуг

(один ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить
4. Укажите наименование муниципальной услуги, которая Вам была предоставлена в период с по

года? (любое число ответов, список услуг предоставляет орган местного самоуправления)

1. Насколько Вы удовлетворены муниципальной услугой, которая была Вам предоставлена? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка ^означает, что Вы полностью **не удовлетворены**, оценка 5 означает, что Вы полностью **удовлетворены**. (один ответ)
2. 5 баллов
3. 4 балла
4. 3 балла
5. 2 балла
6. 1 балл
7. Каким образом Вы получали муниципальную услугу? (один ответ)
8. Посредством портала госуслуг (gosuslugi.ru)
9. При личном обращении в орган местного самоуправления ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6
10. Другое (укажите) ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6
11. Насколько Вы удовлетворены работой портала госуслуг? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью **не удовлетворены**, оценка 5 означает, что Вы полностью **удовлетворены**. (один ответ)
12. 5 баллов
13. 4 балла
14. 3 балла
15. 2 балла
16. 1 балл
17. Как была предоставлена муниципальная услуга? (один ответ)
18. Услуга была предложена органом местного самоуправления
19. Я сам обратился за услугой
20. Была ли предоставлена муниципальная услуга сразу или был отказ в предоставлении услуги? (один ответ)
21. Да, услуга была предоставлена сразу ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №9
22. Нет, услуга не была предоставлена, был отказ
23. При отказе в предоставлении муниципальной услуги Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для ее получения в будущем? (один ответ)
24. Да
25. Нет
26. Затрудняюсь ответить
27. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления муниципальной услуги? (один ответ)
28. Скорее удовлетворен
29. Скорее не удовлетворен
30. Затрудняюсь ответить
31. Насколько легко или тяжело для Вас было получить муниципальную услугу? Дайте оценку по 5­балльной шкале, где оценка означает, что услугу получить было **очень тяжело,** оценка 5\_означает, что услугу получить было **очень легко**.(один ответ)(Вопрос задается только тем респондентам, которые ответили, что они получали конкретную муниципальную услугу)
32. 5 баллов
33. 4 балла
34. 3 балла
35. 2 балла
36. 1 балл
37. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами получения муниципальной услуги? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1\_означает, что Вы полностью **не удовлетворены**, оценка 5 означает, что Вы полностью **удовлетворены**. (один ответ по каждой строке относительно каждого параметра)

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Оценка от 1 до 5** |
| **1. Понятность и удобство подачи заявления** |  |
| **2. Информирование о статусе услуги** |  |
| **3. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов** |  |
| **4. Оперативность получения результата** |  |
| **5. Возможность получения результата в электронном виде** |  |

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с техподдержкой при получении муниципальной услуги? (один ответ)
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Затрудняюсь ответить
5. С техподдержкой не взаимодействовал
6. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями органа местного самоуправления (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги)?(один ответ)
7. Скорее удовлетворен
8. Скорее не удовлетворен
9. Затрудняюсь ответить
10. С представителями органа местного самоуправления не взаимодействовал
11. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками оказания услуги? (один ответ)
12. Скорее удовлетворен
13. Скорее не удовлетворен
14. Затрудняюсь ответить
15. Приходилось ли Вам в процессе получения муниципальной услуги оплачивать государственную пошлину (иные платежи)? (один ответ)
16. Да, оплачивалгосударственную пошлину (иные платежи)
17. Нет, не оплачивал ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №17
18. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены размером уплачиваемой государственной пошлины (иными платежами)?(один ответ)
19. Скорее удовлетворен
20. Скорее не удовлетворен
21. Затрудняюсь ответить
22. Приходилось ли Вам в процессе получения муниципальной услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа местного самоуправления, его должностных лиц? (один ответ)
23. Да, использовал досудебное обжалование
24. Нет, не использовал досудебное обжалование ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №19
25. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа местного самоуправления, его должностных лиц? (один ответ)
26. Скорее удовлетворен
27. Скорее не удовлетворен
28. Затрудняюсь ответить
29. Изменилось ли Ваше отношение к органу местного самоуправления после получения муниципальной услуги? (один ответ)
30. Да, в лучшую сторону
31. Да, в худшую сторону
32. Нет, не изменилось
33. Затрудняюсь ответить
34. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за получением муниципальной услуги в данный орган местного самоуправления? Дайте оценку по 5­балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка **5** означает с большой вероятностью. (один ответ)
35. 1 баллов
36. 2 баллов
37. 3 баллов
38. 4 баллов
39. 5 баллов
40. Что необходимо изменить в предоставлении муниципальной услуги? Выскажите свои предложения по решению проблем. (открытый вопрос)
41. Уточните, пожалуйста, Ваш статус (один ответ)
42. Представитель юридического лица
43. Индивидуальный предприниматель или его представитель
44. Самозанятый
45. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального

предпринимателя/самозанятого

.**ПЕРЕХОДК ВОПРОСУ № 27** .**ПЕРЕХОДК ВОПРОСУ № 27**

1. Иной статус (укажите)
2. К какому виду относится Ваша организация? (один ответ)
3. Коммерческая организация
4. Некоммерческая организация

**ПЕРЕХОДК ВОПРОСУ № 25**

1. К какому типу бизнеса относится Ваша организация? (один ответ)
2. Малый бизнес
3. Средний бизнес
4. Крупный бизнес
5. Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации (один ответ)
6. до 1 года
7. от 1 года до 3 лет
8. от 3 до 5 лет
9. от 5 до 10 лет
10. более 10 лет
11. **Укажите, пожалуйста, основную сферу деятельности Вашей организации?** (один ответ)
12. Ваш пол (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 |  |  |

1. Мужской
2. Женский
3. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (один ответ)
4. 18-29 лет
5. 30-44 лет
6. 45-60 лет
7. 61 год и старше
8. Укажите, пожалуйста, Ваш образование (один ответ)
9. Высшее
10. Незаконченное высшее
11. Среднее специальное
12. Среднее общее образование
13. Неполное среднее образование и ниже
14. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения? (один ответ)
15. Не хватает денег даже на еду
16. Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать коммунальные услуги затруднительно
17. Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования
18. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры
19. Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим
20. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

Форма 2. Оценка удовлетворенности внешних клиентов (субъектов  
предпринимательской деятельности) предоставлением мер поддержки

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с органами местного самоуправления (предоставлением мер поддержки) в целом?(один ответ)
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Затрудняюсь ответить
5. Укажите наименование мер поддержки, которые Вам были предоставлены в период с по

года? (любое число ответов, список мер поддержки предоставляет орган местного самоуправления)

1. Где Вы получили информацию о мерах поддержки? (любое число ответов)
2. На Интернет-сайте органа местного самоуправления
3. При личном обращении в орган местного самоуправления
4. В средствах массовой информации/социальных сетях
5. От коллег, знакомых, сотрудников
6. Иное (укажите)
7. Как была предоставлена мера поддержки? (один ответ)
8. Мера поддержки была предложена органом местного самоуправления
9. Я сам обратился за мерой поддержки
10. Была ли предоставлена мера поддержки? (один ответ)
11. Да, мераподдержки была предоставлена ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7
12. Нет, мера поддержки не была предоставлена
13. При отказе в предоставлении меры поддержки Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для ее получения в будущем? (один ответ)
14. Да
15. Нет
16. Затрудняюсь ответить
17. Насколько Вы удовлетворены мерой 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)
18. 5 баллов
19. 4 балла
20. 3 балла
21. 2 балла
22. 1 балл
23. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления меры поддержки? (один ответ)
24. Скорее удовлетворен
25. Скорее не удовлетворен
26. Затрудняюсь ответить
27. 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)
28. 5 баллов
29. 4 балла
30. 3 балла
31. 2 балла
32. 1 балл
33. 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)

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметры оценки** | **Оценка от 1 до 5** |
| **1. Понятность и удобство подачи заявки (заявления) и документов** |  |
| **2. Информирование о ходе рассмотрения заявки (заявления)** |  |
| **3. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов** |  |
| **4. Оперативность получения результата** |  |
| **5. Понятность и удобство заключения соглашения для получения меры поддержки** |  |
| **6. Уровень материальных затрат при получении меры поддержки** |  |

**11. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями органа местного самоуправления при получении меры поддержки? (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем)** (один ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить
4. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками рассмотрения заявки (заявления) на получение меры поддержки? (один ответ)
5. Скорее удовлетворен
6. Скорее не удовлетворен
7. Затрудняюсь ответить
8. Оцените, пожалуйста, порядок материальных затрат, связанных с предоставлением отчетности об использовании предоставленной мерыподдержки?Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает незначительные затраты, оценка 10 означает высокие затраты.(один ответ)
9. 10 баллов
10. 9 баллов
11. 8 баллов
12. 7 баллов
13. 6 баллов
14. 5 баллов
15. 4 балла
16. 3 балла
17. 2 балла
18. 1 балл
19. Приходилось ли Вам в процессе получения меры поддержки обращаться с жалобой на решения и действия (бездействие) органа местного самоуправления, его должностных лиц? (один ответ)
20. Да, обращался с жалобой
21. Нет, не обращался с жалобой ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ№16
22. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом рассмотрения Вашей

жалобы?(один ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить
4. Что необходимо изменить в предоставлении меры поддержки? Выскажите свои предложения по решению проблем. (открытый вопрос)
5. Уточните, пожалуйста, Ваш статус (один ответ)
6. Представитель юридического лица
7. Индивидуальный предприниматель или его представитель
8. Самозанятый
9. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 21
10. Иной статус (укажите) ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №22
11. К какому виду относится Ваша организация? (один ответ)
12. Коммерческая организация
13. Некоммерческая организация ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №20
14. К какому типу бизнеса относится Ваша организация? (один ответ)
15. Малый бизнес
16. Средний бизнес
17. Крупный бизнес
18. Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации (один ответ)
19. до 1 года
20. от 1 года до 3 лет
21. от 3 до 5 лет
22. от 5 до 10 лет
23. более 10 лет
24. **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 |  |  |

1. Ваш пол (один ответ)
2. Мужской
3. Женский
4. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (один ответ)
5. 18-29 лет
6. 30-44 лет
7. 45-60 лет
8. 61 год и старше
9. Укажите, пожалуйста, Ваш образование (один ответ)
10. Высшее
11. Незаконченное высшее
12. Среднее специальное
13. Среднее общее образование
14. Неполное среднее образование и ниже
15. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения? (один ответ)
16. Не хватает денег даже на еду
17. Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать коммунальные услуги затруднительно
18. Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования
19. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры
20. Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим
21. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

Форма № 3. Оценка проведения мероприятий по осуществлению

муниципального контроля

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с органами местного самоуправления (осуществлением муниципального контроля) в целом?(один ответ)
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Затрудняюсь ответить
5. Проводились ли в отношении Вашей организации/Вас как индивидуального предпринимателя профилактические и контрольные (надзорные) мероприятия в период с по года? (один ответ)
6. Да
7. Нет ОКОНЧАНИЕ

ОПРОСА

1. Затрудняюсь ответить ОКОНЧАНИЕ

ОПРОСА

1. Какой вид муниципального контроля применялся? (любое число ответов, перечень видов муниципального контроля предоставляется органом местного самоуправления)
2. Сколько раз в отношении Вашей организации/Вас как индивидуального предпринимателя

проводились профилактические и контрольные (надзорные) мероприятия в период с по года?

(открытый вопрос)

1. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с органом местного самоуправления при проведении профилактических и контрольных (надзорных) мероприятий? Дайте оценку по 5­балльной шкале, где оценка 1\_означает, что Вы полностью **не удовлетворены**, оценка 5\_означает, что Вы полностью **удовлетворены**. (*Одии* ответ)
2. 5 баллов
3. 4 балла
4. 3 балла
5. 2 балла
6. 1 балл
7. Какие профилактические и контрольные (надзорные) мероприятия были применены в периодс

по года?(любое число ответов, перечень мероприятий предоставляется органом местного

самоуправления)

1. Какое последнее по времени профилактическое или контрольное (надзорное) мероприятие в отношении Вас проводилось?(открытый вопрос)
2. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования по вопросам проведения профилактических и контрольных (надзорных) мероприятий? (один ответ)
3. Скорее удовлетворен
4. Скорее не удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить
6. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами осуществления действий по муниципальному контролю относительно последнего по времени проведения профилактического ил контрольного (надзорного) мероприятия? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка ^означает, что Вы полностью **не удовлетворены**, оценка 5 означает, что Вы полностью **удовлетворены**. (один ответ по каждой строке)

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Оценка от 1 до 5** |
| **1. Оперативность осуществления мероприятия** |  |
| **2. Взаимодействие с работниками органа местного самоуправления** |  |
| **3. Оперативность предоставления результатов проведениямероприятий** |  |
| **4. Соблюдение периодичности проведения мероприятий** |  |
| **5. Соблюдение требований к проведениюмероприятий** |  |
| **6. Обоснованность предпринимаемых действий в рамках муниципального контроля** |  |

1. Приходилось ли Вам обжаловать решения, действия (бездействия) органа местного самоуправления, его должностных лиц при осуществлении муниципального контроля? (один ответ)
2. Да, обжаловал
3. Нет, не обжаловал ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №13
4. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом обжалования решений, действий (бездействий) органа местного самоуправления, его должностных лиц при осуществлении муниципального контроля?(один ответ)
5. Скорее удовлетворен ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №13
6. Скорее не удовлетворен
7. Затрудняюсь ответить ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №13
8. Что Вас не устроило в результате обжалования решений, действий (бездействий) органа местного самоуправления, его должностных лиц при осуществлении муниципального контроля? (открытый вопрос)
9. Как Вы оцениваете эффективность деятельности органа местного самоуправления по осуществлению муниципального контроля? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что деятельность была **совсем неэффективной,** оценка 5\_означает, что деятельность **очень эффективна**. (один ответ)
10. 5 баллов
11. 4 балла
12. 3 балла
13. 2 балла
14. 1 балл
15. Изменилось ли Ваше отношение к органу местного самоуправления в результате проведения профилактических и контрольных (надзорных) мероприятий? (один ответ)
16. Да, в лучшую сторону
17. Да, в худшую сторону
18. Нет, не изменилось
19. Затрудняюсь ответить
20. Уточните, пожалуйста, Ваш статус (один ответ)
21. Представитель юридического лица
22. Индивидуальный предприниматель или его представитель
23. Самозанятый
24. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №19
25. Иной статус (укажите) ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №19
26. К какому виду относится Ваша организация? (один ответ)
27. Коммерческая организация
28. Некоммерческая организацияПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №17
29. К какому типу бизнеса относится Ваша организация? (один ответ)
30. Малый бизнес
31. Средний бизнес
32. Крупный бизнес
33. Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации (один ответ)
34. до 1 года
35. от 1 года до 3 лет
36. от 3 до 5 лет
37. от 5 до 10 лет

**19. Какому типу бизнеса относится Ваша организация?** (один ответ)

1. Малый бизнес

2. Средний бизнес

**20. Крупный бизнес 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

21.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 склад скоехозяйство |
| 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 |  |  |

22. **Ваш пол** (один ответ)

1. Мужской
2. Женский

**23. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст** (один ответ)

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

24. Укажите, пожалуйста, Ваш образование (один ответ)

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

25. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения? (один ответ)

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

Форма 4. Оценка удовлетворенности внешних клиентов  
рассмотрением обращений и запросов

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с органом местного самоуправления в целом?(один ответ)
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Затрудняюсь ответить
5. Приходилось ли Вам обращаться в орган местного самоуправления с какими-либо предложениями, заявлениями, жалобами, запросами в период с по года? (один ответ)
6. Да
7. Нет ОКОНЧАНИЕ

ОПРОСА

1. Затрудняюсь ответить ОКОНЧАНИЕ

ОПРОСА

1. Сколько раз Вам приходилось обращаться в орган местного самоуправления в период с по

года? (один ответ)

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

При выборе ответов на вопрос №3 с количеством обращений 2 и более вопросы № 4-12 задаются по

**каждому обращению отдельно**

1. К какому типу относилось обращение? (один ответ)
2. Заявление
3. Предложение
4. Жалоба
5. Запрос на предоставление информации о деятельности органа местного самоуправления
6. Иное (укажите)
7. Укажите, пожалуйста, по какому поводу было обращение. (открытый вопрос)
8. Укажите, пожалуйста, способ подачи обращения. (один ответ)
9. Устное обращение при личном приеме в органе местного самоуправления
10. Письменное обращение, поданное в орган местного самоуправления на бумажном носителе
11. Обращение в электронной форме через Интернет-сайт органа местного самоуправления
12. Обращение в электронной форме через портал госуслуг ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 8
13. Обращение в электронной форме через социальные сети ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 8
14. Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 8
15. Иное (укажите) ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 8
16. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в орган местного самоуправления? 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.

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметры оценки** | **Оценка от 1 до 5** |
| **1.Устное обращение при личном приеме в органе местного самоуправления** |  |
| **2.Письменное обращение, поступившее в орган местного самоуправлениям бумажном носителе** |  |
| **3.Обращение в электронной форме через Интернет-сайт органа**  **Местного самоуправления** |  |

1. Насколько Вы удовлетворены в целом процессом рассмотрения обращения (запроса) в органе местного самоуправления? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (один ответ)
2. 5 баллов
3. 4 балла
4. 3 балла
5. 2 балла
6. 1 балл
7. 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)
8. 5 баллов
9. 4 балла
10. 3 балла
11. 2 балла
12. 1 балл
13. Ваше обращение, запрос были рассмотрены непосредственно в органе местного самоуправления либо были переадресованы? (один ответ)
14. Да, обращение рассматривалось непосредственно в органе местного

самоуправления ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12

1. Обращение (запрос) было переадресовано
2. Вы получили уведомление о переадресации обращения (запроса)? (один ответ)
3. Да
4. Нет
5. Был ли получен ответ на Ваше обращение, запрос? (один ответ)
6. Да, ответ был получен ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №

14

1. Нет, ответа не было ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 15
2. Был получен отказ в рассмотрении обращения (запроса)
3. При отказе в рассмотрении обращения (запроса) Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для устранения причин для подобного отказа в будущем? (один ответ)
4. Да
5. Нет
6. Затрудняюсь ответить
7. Насколько Вы удовлетворены качеством ответа на обращение (запрос) в орган местного самоуправления? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (один ответ)
8. 5 баллов
9. 4 балла
10. 3 балла
11. 2 балла
12. 1 балл
13. 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** |
| 1. Понятность и удобство подачи обращения (запроса) |  |
| 2. Срок рассмотрения обращения (запроса) |  |
| 3. Информирование о ходе рассмотрения обращения (запроса) |  |
| 4. Понятность и доступность ответа на обращение (запрос) |  |
| 5. Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса) |  |

1. Изменилось ли Ваше отношение к органу местного самоуправления после рассмотрения обращения (запроса)? (один ответ)
2. Да, в лучшую сторону
3. Да, в худшую сторону
4. Нет, не изменилось
5. Затрудняюсь ответить
6. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым при необходимости обращаться, подавать запросы в орган местного самоуправления? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает с большой вероятностью. (один ответ)
7. 10 баллов
8. 9 баллов
9. 8 баллов
10. 7 баллов
11. 6 баллов
12. 5 баллов
13. 4 балла
14. 3 балла
15. 2 балла
16. 1 балл
17. Уточните, пожалуйста, Ваш статус (один ответ)
18. Представитель юридического лица
19. Индивидуальный предприниматель или его представитель
20. Самозанятый
21. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №23
22. Иной статус (укажите) ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №23
23. К какому виду относится Ваша организация? (один ответ)
24. Коммерческая организация
25. Некоммерческая организация ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №21
26. К какому типу бизнеса относится Ваша организация? (один ответ)
27. Малый бизнес
28. Средний бизнес
29. Крупный бизнес
30. Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации (один ответ)
31. до 1 года
32. от 1 года до 3 лет
33. от 3 до 5 лет
34. от 5 до 10 лет
35. более 10 лет
36. **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 |  |  |

1. Ваш пол (один ответ)
2. Мужской
3. Женский
4. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (один ответ)
5. 18-29 лет
6. 30-44 лет
7. 45-60 лет
8. 61 год и старше
9. Укажите, пожалуйста, Ваше образование (один ответ)
10. Высшее
11. Незаконченное высшее
12. Среднее специальное
13. Среднее общее образование
14. Неполное среднее образование и ниже
15. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения? (один ответ)
16. Не хватает денег даже на еду
17. Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать коммунальные услуги затруднительно
18. Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования
19. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры
20. Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим
21. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

Форма 5. Оценка удовлетворенности внешних клиентов доступностью,  
составом и качеством информации о  
деятельности органа местного самоуправления

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с органом местного самоуправления в целом?(один ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить
4. Какие источники Вы используете для получения информации о деятельности органа местного самоуправления? (любое число ответов, перечень источников получения информации указывает орган местного самоуправления)
5. Как часто Вы пользуетесь Интернет-сайтом органа местного самоуправления? (один ответ)
6. Пользуюсь постоянно
7. Пользуюсь время от времени
8. Затрудняюсь ответить
9. Удается ли Вам найти требуемую информацию на Интернет-сайте органа местного самоуправления?(один ответ)
10. Да
11. Нет
12. Затрудняюсь ответить
13. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на Интернет-сайте органа местного самоуправления? 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)
14. 5 баллов
15. 4 балла
16. 3 балла
17. 2 балла
18. 1 балл
19. За получением какой информации Вы чаще всего обращаетесь на Интернет-сайт органа местного самоуправления? (открытый вопрос)
20. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в информационном наполнении и/или структуре Интернет-сайтаоргана местного самоуправления? (открытый вопрос)

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Пользуюсь**  **постоянно** | **Пользуюсь время от времени** | **Затрудняюсь**  **ответить** |
| Перечень источников информации указывает орган местного  самоуправления |  |  |  |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Да** | **Нет** | **Затрудняюсь**  **ответить** |
| Перечень ресурсов указывает орган местного  самоуправления |  |  |  |

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)

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметры оценки** | **Оценка от 1 до 5** |
| Перечень ресурсов указывает орган местного самоуправления |  |

11. Какая информация наиболее востребована Вами на страницах органа местного самоуправления в социальных сетях? (открытый вопрос)

1. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в ведении страниц органа местного самоуправления в социальных сетях? (открытый вопрос)
2. Насколько Вы удовлетворены доступностью, составом и качеством информации в целом о деятельности органа местного самоуправления? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (один ответ)
3. 5 баллов
4. 4 балла
5. 3 балла
6. 2 балла
7. 1 балл
8. Уточните, пожалуйста, Ваш статус (один ответ)
9. Представитель юридического лица
10. Индивидуальный предприниматель или его представитель
11. Самозанятый
12. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №19
13. Иной статус (укажите) ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №19
14. К какому виду относится Ваша организация? (один ответ)
15. Коммерческая организация
16. Некоммерческая организация ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ№17
17. К какому типу бизнеса относится Ваша организация? (один ответ)
18. Малый бизнес
19. Средний бизнес
20. Крупный бизнес
21. Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации (один ответ)
22. до 1 года
23. от 1 года до 3 лет
24. от 3 до 5 лет
25. от 5 до 10 лет
26. более 10 лет
27. **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 |  |  |

1. Ваш пол (один ответ)
2. Мужской
3. Женский
4. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (один ответ)
5. 18-29 лет
6. 30-44 лет
7. 45-60 лет
8. 61 год и старше
9. Укажите, пожалуйста, Ваш образование (один ответ)
10. Высшее
11. Незаконченное высшее
12. Среднее специальное
13. Среднее общее образование
14. Неполное среднее образование и ниже
15. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения? (один ответ)
16. Не хватает денег даже на еду
17. Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать коммунальные услуги затруднительно
18. Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования
19. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры
20. Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим
21. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

Приложение 2

к Порядку регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в администрации Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края

Форма «карты болей»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование  процесса | Выявленные  проблемы/потенциальные потребности клиентов | Распространенность  проблемы\* | Приоритетность решения проблемы/удовлетворения потребности\* | Необходимые к реализации  мероприятия | Ответственный | Срок реализации |
|  |  |  | Высокая/средняя/низкая | Высокая/средняя/низкая) |  |  | определяется на основании  установленной  приоритетности |

Приложение 3

к Порядку регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в администрации Краснокаменского муниципального округа Забайкальского края

Формы инструментариев для проведения оценки удовлетворенности

внутренних клиентов

Форма № 1. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности

в органе местного самоуправления

1. . Насколько Вы в целом удовлетворены работой в органе местного самоуправления (подразделении)?(один

ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

3. Затрудняюсь ответить

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Постоянно, каждый рабочий день | Несколько раз в неделю | Несколько раз в месяц | Несколько раз в год | Не занимаюсь  этим |
| 1. Предоставление муниципальных услуг |  |  |  |  |  |
| 2. Предоставление мер поддержки |  |  |  |  |  |
| 3. Осуществление муниципального контроля |  |  |  |  |  |
| 4. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения |  |  |  |  |  |
| 5. Разработка и согласование  нормативных правовых актов |  |  |  |  |  |
| 6.Консультирование по вопросам  взаимодействия с органом местного самоуправления |  |  |  |  |  |

3. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках своей профессиональной деятельности? (ответ по каждой строке относительно каждого вида деятельности, которым занимаетесь) (открытый вопрос)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Проблемы (укажите) | Не занимаюсь этим |
| 1. Предоставление муниципальных услуг |  |  |
| 2. Предоставление мер поддержки |  |  |
| 3. Осуществление муниципального контроля |  |  |
| 4. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения |  |  |
| 5. Разработка и согласование нормативных правовых актов |  |  |
| 6.Консультирование по вопросам взаимодействия с органом местного самоуправления |  |  |

4. Насколько Вы удовлетворены материальным оснащением своей деятельности? (один ответ по каждой строке)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Полностью  удовлетворен | Скорее  удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Полностью не  удовлетворен | Затрудняюсь  ответить |
| 1. Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.) |  |  |  |  |  |
| 2. Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары) |  |  |  |  |  |

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Полностью  удовлетворен | Скорее  удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Полностью не  удовлетворен | Затрудняюсь  ответить |
| 1. Понятность инструкций и методических материалов |  |  |  |  |  |
| 2. Удобство использования инструкций и методических материалов |  |  |  |  |  |
| 3. Актуальность инструкций и методических материалов |  |  |  |  |  |

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Полностью  удовлетворен | Скорее  удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Полностью не удовлетворен | Затрудняюсь  ответить |
| 1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи) |  |  |  |  |  |
| 2. Программное обеспечение |  |  |  |  |  |
| 3. Обслуживание технических средств |  |  |  |  |  |
| 4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений |  |  |  |  |  |
| 5. Правовые информационные системы |  |  |  |  |  |
| 6. Кадровый портал |  |  |  |  |  |
| 7. Демонстрационные панели (дашборды) |  |  |  |  |  |
| 8. Автоматизация формы шаблонов |  |  |  |  |  |
| 9. Автоматизация отчетов |  |  |  |  |  |
| 10. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет) |  |  |  |  |  |
| 11. Доступ к данным иных подразделений органа местного самоуправления |  |  |  |  |  |

9. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с другими подразделениями органа местного **самоуправления?** (один ответ по каждой строке)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Скорее  удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Затрудняюсь  ответить | Не взаимодействую с другими гос. органами  и организациями |
| 1. Качество предоставляемой информации |  |  |  |  |
| 2. Соблюдение сроков предоставления информации |  |  |  |  |
| 3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного  документооборота) |  |  |  |  |
| 4. Регламентация межведомственного  взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.) |  |  |  |  |
| 5. Коммуникация с сотрудниками других подразделений в процессе обмена  информацией |  |  |  |  |

10. Как часто Вы взаимодействуете с кадровым подразделением в Вашем органе местного самоуправления?

(один ответ по каждой строке)

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Проблема  (укажите) | Затрудняюсь  ответить |
| 1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи) |  |  |
| 2. Программное обеспечение |  |  |
| 3. Обслуживание технических средств |  |  |
| 4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений |  |  |
| 5. Правовые информационные системы |  |  |
| 6. Кадровый портал |  |  |
| 7. Демонстрационные панели (дашборды) |  |  |
| 8. Автоматизация форм и шаблонов |  |  |
| 9. Автоматизация отчетов |  |  |
| 10. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет) |  |  |
| 11. Доступ к данным иных подразделений органа местного самоуправления |  |  |

8. Что необходимо изменить в информационно-технологическом сопровожденииВашей профессиональной деятельности? (открытый вопрос)

1. Постоянно, каждый рабочий день
2. Несколько раз в неделю
3. Несколько раз в месяц
4. Несколько раз в год
5. Затрудняюсь ответить
6. **Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа с кадрами в Вашем органе местного самоуправления?** (один ответ)
7. Скорее удовлетворен
8. Скорее не удовлетворен
9. Затрудняюсь ответить
10. **Насколько Вы удовлетворены работой кадрового подразделения при выполнении следующих функций?**

*(один ответ по каждой строке)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Скорее  удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Затрудняюсь  ответить |
| 1. Выполнение требований кадровой политики (формирование кадрового состава, разработка и утверждение штатного расписания, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов) |  |  |  |
| 2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя) |  |  |  |
| 3. Мотивация и обучение сотрудников (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации) |  |  |  |
| 4. Аттестация сотрудников |  |  |  |
| 5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников |  |  |  |
| 6. Разрешение трудовых конфликтов |  |  |  |
| 7. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий |  |  |  |
| 8. Разработка должностных инструкций |  |  |  |
| 9. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками сотрудников) |  |  |  |
| 10. Учет рабочего времени (ведение табеля учета рабочего времени) |  |  |  |
| 11. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности) |  |  |  |
| 12. Выдача справок, выписок из личных документов |  |  |  |
| 13. Организация хранения документов |  |  |  |
| 14. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации |  |  |  |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Проблема  (укажите) | Затрудняюсь  ответить |
| 1. Выполнение требований кадровой политики (формирование кадрового состава, разработка и утверждение штатного расписания, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов) |  |  |
| 2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя) |  |  |
| 3. Мотивация и обучение сотрудников (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации) |  |  |
| 4. Аттестация сотрудников |  |  |
| 5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников |  |  |
| 6. Разрешение трудовых конфликтов |  |  |
| 7. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий |  |  |
| 8. Разработка должностных инструкций |  |  |
| 9. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками сотрудников) |  |  |
| 10. Учет рабочего времени (ведение табеля учета рабочего времени) |  |  |
| 11. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности) |  |  |
| 12. Выдача справок, выписок из личных документов |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 13. Организация хранения документов |  |  |
| 14. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации |  |  |

14. Насколько, с Вашей точки зрения, оптимально организованы следующие этапы организации кадровой работы в органе местного самоуправления? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка означает совсем **не оптимадьно, оценка 5\_означает максимально** оптима**льно.** (один ответ по строке)

|  |  |
| --- | --- |
| **Этапы процесса организации кадровой работы** | **Оценка от 1 до 5** |
| 1.Поступление на муниципальную службу (прием на работу) |  |
| 2.Испытание при поступлении на муниципальную службу (приеме на работу) |  |
| 3.Предоставление отпуска |  |
| 4.Направление в служебную командировку |  |
| 5.Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности |  |
| 6.Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора) |  |
| 7. Предотвращение и урегулирование конфликта интересов |  |
| 8.Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера |  |
| 9.Представление сведений о размещении информации в сети Интернет |  |
| 10.Применение мер поощрения |  |
| 11. Привлечение к дисциплинарной ответственности |  |
| 12. Оказание материальной помощи |  |
| 13.Предоставление социальных гарантий |  |
| 14. Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей |  |
| 15. Организация документооборота и оперативного взаимодействия |  |
| 16.Выполнение служебных (трудовых) обязанностей |  |
| 17.Прекращение служебного контракта (трудового договора) |  |
| 18. Индивидуальный служебный (трудовой) спор |  |
| 19. Организация клиентоцентричной корпоративной среды |  |

15. Какие проблемы возникают на следующих этапах организации кадровой работы в органе местного самоуправления?(ответы по каждой строке). Открытый вопрос. Задается только тем респондентам, которые *поставили оценки «1», «2» и «3» в вопросе № 14*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Этапы процесса организации кадровой работы** | **Проблема**  **(укажите)** | **Затрудняюсь**  **ответить** |
| 1.Поступление на муниципальную службу (прием на работу) |  |  |
| 2.Испытание при поступлении на муниципальную службу (приеме на работу) |  |  |
| 3.Предоставление отпуска |  |  |
| 4.Направление в служебную командировку |  |  |
| 5.Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности |  |  |
| 6.Изменений существенных условий служебного контракта  (определенных сторонами условий трудового договора) |  |  |
| 7. Предотвращение и урегулирование конфликта интересов |  |  |
| 8.Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера |  |  |
| 9.Представление сведений о размещении информации в сети Интернет |  |  |
| 10.Применение мер поощрения |  |  |
| 11. Привлечение к дисциплинарной ответственности |  |  |
| 12. Оказание материальной помощи |  |  |
| 13.Предоставление социальных гарантий |  |  |
| 14. Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей |  |  |
| 15. Организация документооборота и оперативного взаимодействия |  |  |
| 16.Выполнение служебных (трудовых) обязанностей |  |  |
| 17.Прекращение служебного контракта (трудового договора) |  |  |
| 18. Индивидуальный служебный (трудовой) спор |  |  |
| 19. Организация клиентоцентричной корпоративной среды |  |  |

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

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

17. КакчастоВывзаимодействуетесподразделениемповедениюбухгалтерскогоучетавВашеморгане власти?(Один ответ по каждой строке)?

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

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

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

19. НасколькоВыудовлетвореныработойбухгалтериипривыполненииследующихзадач? (Один ответ по каждой строке)

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 19.1. Формирование полной и достоверной информации об экономических процессах и финансовых результатах деятельности организации, необходимой для оперативного руководства и управления | **1** | **2** | **3** |
| 19.2. Обеспечение должностных лиц организации информацией, необходимой для контроля за наличием и движением имущества, использованием материальных, трудовых, финансовых ресурсов в  соответствии с нормами, сметами, нормативами | **1** | **2** | **3** |
| 19.3. Выявление и мобилизация внутренних резервов, и  прогнозирование результатов работы организации на текущий периоди перспективу | **1** | **2** | **3** |
| 19.4.Ведениебухгалтерскойдокументации первичных учетных документов, регистров бухгалтерского учета, документов  бухгалтерского отчета) иинвентаризация | **1** | **2** | **3** |
| 19.5.Ведениесчетовбухгалтерскогоучета (нефинансовых активов,  финансовых активов, обязательства, финансовых результатов, санкционированных расходов бюджета) | **1** | **2** | **3** |
| 19.6.Организацияхранениядокументовбухгалтерскогоучета | **1** | **2** | **3** |
| 19.7. Организация внутреннего финансового контроля (проведения мероприятий по проверке соблюдения требований законодательства в целях обеспечения единой государственной финансовой политики и соблюдения финансовый интересов государства и его граждан) с  Использованием ревизии, обследования, проверки, инспектирования | **1** | **2** | **3** |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Проблема  (укажите) | Затрудняюсь  ответить |
| 20.1.Формированиеполнойидостовернойинформацииобэкономических  процессахифинансовыхрезультатахдеятельностиорганизации,необходимой для оперативного руководства и управления |  |  |
| 20.2. Обеспечение должностных лиц организации информацией, необходимой для контроля за наличием и движением имущества, использованием материальных, трудовых, финансовых ресурсов в соответствии с нормами,  сметами, нормативами |  |  |
| 20.3.Выявление и мобилизация внутренних резервов, и прогнозирование  Результатов работы организации на текущий период и перспективу |  |  |
| 20.4.Ведениебухгалтерскойдокументации(первичныхучетныхдокументов, регистров бухгалтерского учета, документов бухгалтерского отчета) и  инвентаризация |  |  |
| 20.5. Ведение счетов бухгалтерского учета (нефинансовых активов, финансовых активов, обязательства, финансовых результатов, санкционированных расходов  бюджета) |  |  |
| 20.6.Организацияхранениядокументовбухгалтерскогоучета |  |  |
| 20.7. Организация внутреннего финансового контроля (проведения мероприятий по проверке соблюдения требований законодательства в целях обеспечения единой государственной финансовой политики и соблюдения финансовый интересовгосударстваиегограждан)сиспользованиемревизии,обследования,  проверки, инспектирования |  |  |

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

**22. КакчастоВывзаимодействуетесадминистративно-хозяйственнымподразделениемвВашеморганевласти?** (Один ответ по каждой строке)?

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

**23. НасколькоВывцеломудовлетворенытем,какорганизованаадминистративно-хозяйственнаядеятельность в Вашем органе власти? (*Один ответ*)**

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

**24. НасколькоВыудовлетвореныработойадминистративно-хозяйственнымподразделенияпривыполнении следующих функций? *(Один ответ по каждой строке)*?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Скорее  удовлетворен | Скореене  удовлетворен | Затрудняюсь  ответить |
| 24.1.Обеспечениеработниковрасходнымиматериалами,товарами,  оборудованием и услугами для создания оптимальных условий труда | **1** | **2** | **3** |
| 24.2. Организация деловых поездок работников, обеспечение  корпоративных и деловых мероприятий | **1** | **2** | **3** |
| 24.3.Материально-техническоеидокументационноесопровождение  работы транспорта организации | **1** | **2** | **3** |
| 24.4.Материально-техническоеидокументационноесопровождение  процесса управления недвижимостью организации | **1** | **2** | **3** |
| 24.5. Организация рабочего пространства (подготовка и обслуживание), создание и обеспечение оптимальных условий выполнения трудовых функций работниками организации, в т.ч. обеспечение безопасных условий труда, соблюдение санитарного режима противопожарной безопасности | **1** | **2** | **3** |
| 24.6.Организация процессов перевозки работников, доставки грузов и  управление корпоративным транспортом организации | **1** | **2** | **3** |
| 24.7. Управление объектами недвижимости (техническое обслуживание зданий, оборудования и инженерной инфраструктуры; планирования, проведение и контроль капитальных и текущих ремонтов) | **1** | **2** | **3** |
| 24.8. Операционное и стратегическое управление процессами административного, хозяйственного, документационного и организационного сопровождения и обеспечения деятельности  организации | **1** | **2** | **3** |
| 24.9. Благоустройство территорий; организация и обеспечение  пропускного режима | **1** | **2** | **3** |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Проблема  (укажите) | Затрудняюсь  ответить |
| 25.1.Обеспечениеработниковрасходнымиматериалами,товарами,оборудованиеми  услугами для создания оптимальных условий труда |  |  |
| 25.2.Организация деловых поездок работников, обеспечение корпоративных и деловых мероприятий |  |  |
| 25.3. Материально-техническое и документационное сопровождение работы транспорта организации |  |  |
| 25.4.Материально-техническоеидокументационноесопровождениепроцесса  управления недвижимостью организации |  |  |
| 25.5. Организация рабочего пространства (подготовка и обслуживание), создание и обеспечение оптимальных условий выполнения трудовых функций работниками организации,вт.ч.обеспечениебезопасныхусловийтруда,соблюдениесанитарного режима и противопожарной безопасности |  |  |
| 25.6.Организацияпроцессовперевозкиработников,доставкигрузовиуправление  корпоративным транспортом организации |  |  |
| 25.7.Управлениеобъектаминедвижимости(техническоеобслуживаниезданий, |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| оборудованияиинженернойинфраструктуры;планирования,проведениеиконтроль  капитальных и текущих ремонтов) |  |  |
| 25.8.Операционноеистратегическоеуправлениепроцессамиадминистративного,  хозяйственного, документационного и организационного сопровождения и обеспечения деятельности организации |  |  |
| 25.9.Благоустройствотерриторий;организацияиобеспечениепропускногорежима |  |  |

**26. Чтонеобходимоизменитьвработеадминистративно-хозяйственногоподразделениявВашеморганевласти? *(Открытый вопрос)***

**27. Как часто Вы взаимодействуете с органом власти, занимающимся управлением государственным имуществом/подразделением в Вашем органе власти, занимающимся управлением таким имуществом? *(Один ответ по каждой строке)*?**

1. Постоянно, каждый рабочий день
2. Несколько раз в неделю
3. Несколько раз в месяц
4. Несколько раз в год
5. Никогда не взаимодействую ПЕРЕХОДкВ.32
6. Затрудняюсь ответить ПЕРЕХОДкВ.32

**28. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как организована деятельность по управлению государственным имуществом? (*Один ответ*)**

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

**29. НасколькоВыудовлетвореныработойпоуправлениюгосударственнымимуществомпривыполнении следующих функций? *(Один ответ по каждой строке)*?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Скорее  удовлетворен | Скореене  удовлетворен | Затрудняюсь  ответить |
| 29.1. Согласование сделок по распоряжению имуществом,  находящимся в собственности субъекта РФ и согласование порядка использования такого имущества | **1** | **2** | **3** |
| 29.2.Передача имущества субъекта РФ от одного МОЛ (материально  ответственного лица)другому, закрепление и списание имущества | **1** | **2** | **3** |
| 29.3.Инвентаризация имущества казны субъекта РФ и определение  кадастровой стоимости объектов недвижимости | **1** | **2** | **3** |
| 29.4.Предоставлениеправанаиспользованиеилиуправление  Государственным имуществом субъекта РФ | **1** | **2** | **3** |
| 29.5.Осуществлениеучета,контролязанадлежащимиспользованиеми сохранностью имущества субъекта РФ, находящегося у автономных, бюджетных и казенных учреждений субъекта РФ, осуществление экономического анализа деятельности подведомственных государственных учреждений и утверждение экономических показателей их деятельности, проведение проверки финансово- хозяйственной деятельности и использования имущественного комплекса подведомственных государственных учреждений. | **1** | **2** | **3** |
| 29.6.Предоставление и опубликование информации о составе и  стоимости имущества субъекта РФ | **1** | **2** | **3** |
| 29.7. Описание границ муниципальных образований области, границ субъекта РФ, утверждение схем расположения земельных участков, подготовка и утверждение документации по планировке территории, Формирование и направление картимежевых планов в Росреестр | **1** | **2** | **3** |
| 29.8.Установление сервитута в отношении земельного участка | **1** | **2** | **3** |
| 29.9.Принятие решений об изъятии земельных участков для  государственных нужд субъекта РФ | **1** | **2** | **3** |

**30. Что Вас не устраивает в работе по управлению государственным имуществом при выполнении следующих функций? *(Открытый вопрос) На вопрос отвечают, респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» в вопросе № 24***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Проблема  (укажите) | Затрудняюсь  ответить |
| 30.1. Согласование сделок по распоряжению имуществом, находящимся в  собственностисубъектаРФисогласованиепорядкаиспользованиятакогоимущества |  |  |
| 30.2.Передача имущества субъекта РФ от одного МОЛ (материально ответственного  лица) другому, закрепление и списание имущества |  |  |
| 30.3.Инвентаризация имущества казны субъекта РФ и определение кадастровой стоимости объектов недвижимости |  |  |
| 30.4.Предоставление права на использование или управление государственным имуществом субъекта РФ |  |  |
| 30.5.Осуществлениеучета,контролязанадлежащимиспользованиемисохранностью имущества субъекта РФ, находящегося у автономных, бюджетных и казенных учреждений субъекта РФ, осуществление экономического анализа деятельности подведомственных государственных учреждений и утверждение экономических показателей их деятельности, проведение проверки финансово-хозяйственной деятельностиииспользованияимущественногокомплексаподведомственных государственных учреждений. |  |  |
| 30.6.Предоставлениеиопубликованиеинформацииосоставеистоимостиимущества  субъектаРФ |  |  |
| 30.7. Описание границ муниципальных образований области, границ субъекта РФ, утверждение схем расположения земельных участков, подготовка и утверждение документациипопланировкетерритории,формированиеинаправлениекарти  межевых планов в Росреестр |  |  |
| 30.8.Установлениесервитутавотношенииземельногоучастка |  |  |
| 30.9.Принятиерешенийобизъятииземельныхучастковдлягосударственныхнужд  субъекта РФ |  |  |

**31. ЧтонеобходимоизменитьвработепоуправлениюгосударственнымимуществомвВашеморганевласти?**

***(Открытый вопрос)***

**32. НасколькоВыудовлетворенывзаимоотношениямимеждуколлегамивколлективе?*(Одинответ)***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Скорее  удовлетворен | Скореене  удовлетворен | Затрудняюсь  ответить |
| 32.1.В подразделении, в котором Вы замещаете должность | **1** | **2** | **3** |
| 32.2.Введомстве (органе власти) в целом | **1** | **2** | **3** |

**33. НасколькоВыудовлетворенывозможностямипрофессиональногоразвития(тренинги,семинары, обучающие курсы, повышение квалификации и т.п.)? *(Один ответ)***

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

**34. НасколькоВыудовлетворенывозможностямидолжностногороста?*(Одинответ)***

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

**35. НасколькоВыудовлетворенысистемойадаптацииновыхсотрудниковоргана(ведомства)?*(Одинответ)***

1. Скорее удовлетворен(а)
2. Скорее неудовлетворен(а)
3. Затрудняюсь ответить
4. Система адаптации отсутствует ***ПЕРЕХОДкВопросу№37***

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

1. Общееинформирование,инструктажодеятельностиикультуревзаимоотношенийвколлективе
2. Знакомство с трудовым распорядком, нормативными материалами
3. Подключение нового сотрудника к корпоративным мессенджерам, корпоративным порталам и т.п.
4. Участие в корпоративных мероприятиях
5. Проведение внутреннего обучения, тренингов
6. Организация наставничества
7. Регулярныймониторингадаптациивпервыемесяцы(квартал)работыновогосотрудника
8. Другое(укажите)
9. Нет информации о мероприятиях по адаптации
10. Никаких мероприятий не проводится
11. Затрудняюсь ответить

**37. КакчастовВашеморганепроводитсяобучениесотрудников?(одинответпокаждойстроке)?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 раз в квартал | 1 раз в полугодие | 1развгод | Обучение не  проводится | Затрудняюсь ответить |
| 37.1.Об учение по процессу профессиональной  деятельности | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 37.2.Обучение навыкам эффективной коммуникации  С клиентами/коллегами при предоставлении услуг | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| 38.1.Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач) | **1** | **2** | **3** |
| 38.2.Процессом (реализуемые функции, процедуры) | **1** | **2** | **3** |
| 38.3.Результатом | **1** | **2** | **3** |
| 38.4.Престижностью | **1** | **2** | **3** |
| 38.5.Общественнымодобрением | **1** | **2** | **3** |

**39. Что, для Вас является наиболее значимым в оценке Вашей профессиональной деятельности? *(Одинответ)***

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

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

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

**41. Какиехарактеристикиидеальнойсистемывзаимодействиягосударстваичеловекавыбывыделили? (любое число ответов)**

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

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

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

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

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

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

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

**45. Пол**

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

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

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

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

СПАСИБОЗАСОТРУДНИЧЕСТВО!

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

1. **Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном государственном органе власти (ведомстве)? (*Один ответ*)**
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее неудовлетворен
4. Затрудняюсь ответить
5. **НасколькоВыудовлетвореныорганизациейпроцессапонормотворчествуворганевласти(ведомстве)?**

***(Один ответ по каждой строке)*?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Полностью удовлетворен | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Полностьюне удовлетворен | Неучаствуюв  данном процессе |
| 2.1.Подготовка проекта нормативного правового акта (НПА) |  |  |  |  |  |
| 2.2.Согласование проекта НПА |  |  |  |  |  |
| 2.3.Утверждение НПА |  |  |  |  |  |
| 2.4.Опубликование НПА |  |  |  |  |  |
| 2.5.Контроль и соблюдение НПА |  |  |  |  |  |

1. **С какими проблемами Высталкиваетесь(сталкивались)врамкахпроцессанормотворчества?*(Ответпо каждой строке относительно каждого этапа) (ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Проблема (укажите)** | **Проблемне было** |
| 3.1.Подготовкапроектанормативногоправовогоакта(НПА) |  |  |
| 3.2.СогласованиепроектаНПА |  |  |
| 3.3.УтверждениеНПА |  |  |
| 3.4.ОпубликованиеНПА |  |  |
| 3.5.Контрольисоблюдение НПА |  |  |

1. **НасколькоВыудовлетворенырегламентациейсвоейпрофессиональнойдеятельностиповопросам подготовки, согласования и утверждения нормативных правовых актов? *(Один ответ по каждой строке)*?**

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

1. **НасколькоВыудовлетвореныавтоматизациейсвоейпрофессиональнойдеятельности,повопросам подготовки, согласования и издания нормативных правовых актов? *(Один ответ по каждой строке)*?**

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

1. **НасколькоВыудовлетворенывзаимодействиемсдругимигосударственнымиорганамииорганизациями при согласовании проектов нормативных правовых актов? *(Один ответ по каждой строке)*?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Скорее  удовлетворен | Скореене  удовлетворен | Затрудняюсь  ответить |
| 6.1.Качествопредоставляемойинформации |  |  |  |
| 6.2.Соблюдениесроковпредоставленияинформации |  |  |  |
| 6.3.Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система  электронного документооборота) |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 6.4.Регламентациямежведомственноговзаимодействия(нормативные документы, инструкции и т.п.) |  |  |  |
| 6.5.Коммуникацияссотрудникамидругихгосударственныхорганови  организаций в процессе обмена информацией |  |  |  |

1. **Насколько Вы удовлетворены организацией процесса по оформлению и исполнению договоров в ведомстве**

***(Один ответ по каждой строке)*?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Полностью удовлетворен | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Полностьюне удовлетворен | Неучаствую в данном  процессе |
| 7.1.Подготовкадоговора |  |  |  |  |  |
| 7.2.Согласованиедоговора |  |  |  |  |  |
| 7.3.Подписаниедоговора |  |  |  |  |  |
| 7.4.Регистрациядоговора |  |  |  |  |  |
| 7.5.Исполнениедоговора |  |  |  |  |  |
| 7.6. Контроль и мониторинг  Исполнения договора |  |  |  |  |  |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Проблема**  **(укажите)** | **Проблем не**  **было** |
| 8.1.Подготовкадоговора |  |  |
| 8.2.Согласованиедоговора |  |  |
| 8.3.Подписаниедоговора |  |  |
| 8.4.Регистрациядоговора |  |  |
| 8.5.Исполнениедоговора |  |  |
| 8.6.Контрольимониторингисполнениядоговора |  |  |

1. **СкакимипроблемамиВысталкиваетесь(сталкивались)присогласованиипроектовдоговороввведомстве**

***(Ответ по каждой строке относительно каждого этапа) (ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Проблема**  **(укажите)** | **Проблем не**  **было** |
| 9.1.Устранениезамечаний |  |  |
| 9.2.Срокисогласования |  |  |
| 9.3.Этапысогласования |  |  |
| 9.4.Количествосогласующихзвеньев |  |  |

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

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

1. **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,несчитаю  возможным | Затрудняюсь  ответить |
| 11.1.Сроки согласования |  |  |  |
| 11.2.Этапы согласования |  |  |  |
| 11.3.Количествосогласующихзвеньев |  |  |  |

1. **Укажите, пожалуйста, Ваши предложения по оптимизации процесса подготовки, согласования и заключения проектов договоров в ведомстве. *(ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС)***
2. **Насколько Вы удовлетворены своим трудом?*(Один ответ по каждой строке)***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Скорее  удовлетворен | Скореене  удовлетворен | Затрудняюсьответить |
| 13.1. Содержанием (тематика решаемых  Вопросов и задач) |  |  |  |
| 13.2. Процессом (реализуемые функции,  процедуры) |  |  |  |
| 13.3.Результатом |  |  |  |

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

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

1. **К какой группе должностей Вы сейчас себя относите?(один ответ)**
2. Высшая
3. Главная
4. Ведущая
5. Старшая
6. Младшая
7. **Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе службе?**
8. Менее1года
9. 1-2года
10. 3-4года
11. 5летиболее
12. **Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?**
13. Менее1года
14. 1-2года
15. 3-4года
16. 5летиболее
17. **Пол**
18. Мужской
19. Женский
20. **Укажите, пожалуйста, Ваш возраст*(Один ответ)***
21. 18-29лет
22. 30-44лет
23. 45-60лет
24. 61годи старше
25. **Ваше образование?*(Один ответ)***
26. Высшее
27. Незаконченное высшее
28. Среднее специальное
29. Среднее общее
30. **Какое высказывание точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи?*(Один ответ)***

1. Денег не хватает даже на питание

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

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

4. На бытовую технику денег хватает, но автомобиль купить не можем

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

6. На квартиру или дом денег хватает

7. Затрудняюсь ответить

**СПАСИБОЗАСОТРУДНИЧЕСТВО!**

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

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в органе местного самоуправления?(один ответ)
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Затрудняюсь ответить
5. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по вопросам рассмотрения обращений, запросов, предложений? (один ответ)
6. Постоянно, каждый рабочий день
7. Несколько раз в неделю
8. Несколько раз в месяц
9. Несколько раз в год
10. Не занимаюсь этим ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА
11. К какому типу чаще всего относятся обращения, с которыми Вам приходится работать? (один ответ)
12. Заявление
13. Предложение
14. Жалоба
15. Запрос на предоставление информации о деятельности органа власти
16. Иное (укажите)
17. Скажите, пожалуйста, по каким поводам чаще всего бывают обращения? (открытый вопрос)
18. Укажите, пожалуйста, способ подачи обращения (запроса), с которым Вам приходится чаще всего работать.

(один ответ)

1. Устное обращение при личном приеме в органе местного самоуправления
2. Письменное обращение в орган местного самоуправленияна бумажном носителе
3. Обращение в электронной форме через Интернет-сайт органа местного самоуправления
4. Обращение в электронной форме через портал госуслуг (gosuslugi.ru) ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7
5. Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуг ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7
6. Обращение в электронной форме через социальные сети ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7
7. Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7
8. Письменное обращение через МФЦ ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7
9. Иное (укажите) ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7
10. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в орган местного самоуправления? 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)Вопрос задается только тем респондентам, которые выбрали 1-3 варианты в вопросе № 5

|  |  |
| --- | --- |
|  | Оценка от 1 до 5 |
| 1. Устное обращение при личном приеме в органе местного самоуправления |  |
| 2. Письменное обращение в орган местного самоуправлениям бумажном носителе |  |
| 3. Обращение в электронной форме через Интернет-сайт органа местного самоуправления |  |

**7. С Вашей точки зрения, насколько легко или сложно подать обращение (запрос) в орган местного самоуправления? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка ^означает, что подать обращение (запрос) было очень тяжело, оценка 5\_означает, что подать обращение (запрос) было очень легко.** (один ответ)

1. 5 баллов
2. 4 балла
3. 3 балла
4. 2 балла
5. 1 балл
6. Как часто происходит переадресация обращений (запросов) в другое ведомство (орган власти)? (один ответ)
7. Часто
8. Редко ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10
9. Никогда ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №10
10. Затрудняюсь ответить ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №10
11. Обычно каковы причины переадресации обращений в другое ведомство (орган власти)? (открытый вопрос)
12. Как часто происходит отказ в рассмотрении обращений (запросов)? (один ответ)
13. Часто
14. Редко ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №12
15. Никогда ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №12
16. Затрудняюсь ответить ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №12
17. Обычно каковы причины отказов в рассмотрении обращений (запросов)? (открытый вопрос)
18. В целом, насколько Вы удовлетворены процессом рассмотрения обращений и выполнения запросов в органе местного самоуправления? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью **не удовлетворены**, оценка 5\_означает, что Вы полностью **удовлетворены**.(Один ответ)
19. 5 баллов
20. 4 балла
21. 3 балла
22. 2 балла
23. 1 балл
24. Что необходимо изменить в процессе рассмотрения обращений и выполнения запросов в органе местного самоуправления? (открытый вопрос)
25. К какой группе должностей Вы сейчас себя относите? (один ответ)
26. Высшая
27. Главная
28. Ведущая
29. Старшая
30. Младшая
31. Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе? (один ответ)
32. Менее 1 года
33. 1-2 года
34. 3-4 года
35. 5 лет и более
36. Сколько лет Вы работаете в органе местного самоуправления?(один ответ)
37. Менее 1 года
38. 1-2 года
39. 3- 4 года
40. 5 лет и более
41. Пол(один ответ)
42. Мужской
43. Женский
44. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (один ответ)
45. 18-29 лет
46. 30-44 лет
47. 45-60 лет
48. 61 год и старше
49. Ваше образование? (один ответ)
50. Высшее
51. Незаконченное высшее
52. Среднее специальное
53. Среднее общее
54. Какое высказывание точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи? (один ответ)
55. Денег не хватает даже на питание
56. На питание денег хватает, но одежду, обувь купить не можем
57. На одежду, обувь денег хватает, но крупную бытовую технику купить не можем
58. На бытовую технику денег хватает, но автомобиль купить не можем
59. На автомобиль денег хватает, но квартиру или дом купить не можем
60. На квартиру или дом денег хватает
61. Затрудняюсь ответить

Форма № 4. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов  
предоставлением муниципальных услуг

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в органе местного самоуправления?(один ответ)
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Затрудняюсь ответить
5. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по вопросам предоставления муниципальных услуг? (один ответ)
6. Постоянно, каждый рабочий день
7. Несколько раз в неделю
8. Несколько раз в месяц
9. Несколько раз в год
10. Не занимаюсь этим ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА
11. Укажите, пожалуйста, предоставлением каких муниципальных услуг Вы занимаетесь?(любое число ответов, перечень услуг предоставляет орган местного самоуправления)

Далее вопросы задаются по каждой услуге, отмеченной респондентом, отдельно

1. Каким образом организовано информирование о предоставлении муниципальной услуги в органе местного самоуправления? (любое число ответов)
2. Информация размещена на портале госуслуг (gosuslugi.ru)
3. Информация размещена на Интернет-сайте органа местного самоуправления
4. Информация размещена вмессэнджерах
5. Информация размещена в социальных сетях
6. Информация размещена в средствах массовой информации и сети Интернет
7. Информация предоставляется при личном обращении в орган местного самоуправления
8. Другое (укажите)
9. Насколько Вы удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления муниципальной услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не **удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены.** (один ответ по строке)

|  |  |
| --- | --- |
| **Способ информирования о муниципальной услуге** | **Оценкаот1до5** |
| 5.1Информация размещена на портале Госуслуги (gosuslugi.ru) |  |
| 5.2Информация размещена на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru |  |
| 5.3Информация размещена на сайте ведомства |  |
| 5.4Информация размещена на Телеграм-канале ведомства |  |
| 5.5Информация размещена на официальной странице ведомства социальной сети  «В Контакте» |  |
| 5.6Информация размещена на официальной странице ведомства социальной сети  «Одноклассники» |  |
| 5.7Информацияразмещена в СМИ и интернете |  |
| 5.8Информация предоставляется при личном обращении в ведомство |  |

1. Каким образом предоставляется муниципальная услуга? (один ответ)
2. Услуга всегда предлагается самим органом местного самоуправления
3. Клиент сам обращается за услугой
4. Услуга или предлагается органом местного самоуправления, или клиент сам обращается за ее получением
5. Приходилось ли Вам отклонять заявления на получение муниципальной услуги (отказывать в предоставлении муниципальной услуги)? (один ответ)
6. Да
7. Нет ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №9
8. При отказе в предоставлении муниципальной услуги Вы предоставляете клиенту информацию о необходимых действиях для получения услуги в будущем? (один ответ)
9. Да
10. Нет
11. Затрудняюсь ответить

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

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

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

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

**11. Что необходимо изменить в процессах предоставления муниципальной услуги в Вашем ведомстве?**

*(Открытый вопрос)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. К какой группе должностей Вы сейчас себя относите? (один ответ)
2. Высшая
3. Главная
4. Ведущая
5. Старшая
6. Младшая
7. Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе? (один ответ)
8. Менее 1 года
9. 1-2 года
10. 3-4 года
11. 5 лет и более
12. Сколько лет Вы работаете в органе местного самоуправления?(один ответ)
13. Менее 1 года
14. 1-2 года
15. 3- 4 года
16. 5 лет и более
17. Пол(один ответ)
18. Мужской
19. Женский
20. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (один ответ)
21. 18-29 лет
22. 30-44 лет
23. 45-60 лет
24. 61 год и старше
25. Ваше образование? (один ответ)
26. Высшее
27. Незаконченное высшее
28. Среднее специальное
29. Среднее общее
30. Какое высказывание точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи? (один ответ)
31. Денег не хватает даже на питание
32. На питание денег хватает, но одежду, обувь купить не можем
33. На одежду, обувь денег хватает, но крупную бытовую технику купить не можем
34. На бытовую технику денег хватает, но автомобиль купить не можем
35. На автомобиль денег хватает, но квартиру или дом купить не можем
36. На квартиру или дом денег хватает
37. Затрудняюсь ответить

Форма № 5. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов предоставлением  
мер поддержки субъектам предпринимательской деятельности

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в органе местного самоуправления?(один ответ)
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Затрудняюсь ответить
5. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по вопросам предоставления мер поддержки? (один ответ)
6. Постоянно, каждый рабочий день
7. Несколько раз в неделю
8. Несколько раз в месяц
9. Несколько раз в год
10. Не занимаюсь этим ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА
11. Укажите, пожалуйста, предоставлением каких мер поддержки Вы занимаетесь?(любое число ответов, перечень мер поддержки предоставляет орган местного самоуправления)

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

1. Каким образом организовано информирование о предоставлении меры поддержки?(любое число ответов)
2. Информация размещена на портале госуслуг (gosuslugi.ru)
3. Информация размещена на Интернет-сайте органа местного самоуправления
4. Информация размещена в мэссенджерах
5. Информация размещена социальных сетях
6. Информация размещена в средствах массовой информации и сети Интернет
7. Информация предоставляется при личном обращении в орган местного самоуправления
8. Другое (укажите)
9. Насколько Вы удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления меры поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка означает, что Вы полностью **не удовлетворены**,

|  |  |
| --- | --- |
| Способ информирования о мере поддержки | Оценка от 1 до 5 |
| 1.Информация размещена на портале госуслуг (gosuslugi.ru) |  |
| 2.Информация размещена на Интернет-сайте органа местного самоуправления |  |
| 3. Информация размещена в мэссенджерах |  |
| 4.Информация размещена в социальных сетях |  |
| 5.Информация размещена в средствах массовой информации и сети Интернет |  |
| 6.Информация предоставляется при личном обращении в орган местного самоуправления |  |

1. Каким образом предоставляется мера поддержки? (один ответ)
2. Мера поддержки всегда предлагается самим органом местного самоуправления
3. Клиент сам обращается за мерой поддержки
4. Мера поддержки или предлагается органом местного самоуправления или клиент сам обращается за ее получением
5. Приходилось ли Вам отклонять заявки на получение меры поддержки (отказывать в предоставлении меры поддержки)? (один ответ)
6. Да
7. 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)
9. Да
10. Нет
11. Затрудняюсь ответить
12. Насколько, с Вашей точки зрения, оптимально организованы следующие процессы в рамках предоставления меры поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка ^означает, что процесс организован совсем

|  |  |
| --- | --- |
| Процессы в рамках предоставления меры поддержки | Оценка от 1 до 5 |
| 1. Финансирование реализации меры поддержки |  |
| 2.Информирование о мере поддержки |  |
| 3. Организация направления заявки на получение меры поддержки |  |
| 4.Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления меры поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия |  |
| 5.Рассмотрение заявки на получение меры поддержки и принятие решений по результатам ее рассмотрения |  |
| 6 Предоставление меры поддержки |  |
| 7.Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа местного |  |

самоуправления, его должностных лиц при предоставлении меры поддержки

10. Какие проблемы возникают в рамках следующих процессов предоставления меры поддержки? (ответы по каждой строке). Открытый вопрос. Задается только тем респондентам, которые поставили оценки 1,2, 3 по *вопросу № 9.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Процессы в рамках предоставления меры поддержки | Проблема  (укажите) | Затрудняюсь  ответить |
| 1. Финансирование реализации меры поддержки |  |  |
| 2.Информирование о мере поддержки |  |  |
| 3. Организация направления заявки на получение меры поддержки |  |  |
| 4.Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления меры поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия |  |  |
| 5.Рассмотрение заявки на получение меры поддержки и принятие решений по результатам ее рассмотрения |  |  |
| 6.Предоставление меры поддержки |  |  |
| 7. Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа местного самоуправления, его должностных лиц при предоставлении  меры поддержки |  |  |

11. Что необходимо изменить в процессах предоставления меры поддержки? (открытый вопрос)

1. К какой группе должностей Вы сейчас себя относите? (один ответ)
2. Высшая
3. Главная
4. Ведущая
5. Старшая
6. Младшая
7. Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе? (один ответ)
8. Менее 1 года
9. 1-2 года
10. 3-4 года
11. 5 лет и более
12. Сколько лет Вы работаете в органе местного самоуправления?(один ответ)
13. Менее 1 года
14. 1-2 года
15. 3- 4 года
16. 5 лет и более
17. Пол(один ответ)
18. Мужской
19. Женский
20. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (один ответ)
21. 18-29 лет
22. 30-44 лет
23. 45-60 лет
24. 61 год и старше
25. Ваше образование? (один ответ)
26. Высшее
27. Незаконченное высшее
28. Среднее специальное
29. Среднее общее
30. Какое высказывание точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи? (один ответ)
31. Денег не хватает даже на питание
32. На питание денег хватает, но одежду, обувь купить не можем
33. На одежду, обувь денег хватает, но крупную бытовую технику купить не можем
34. На бытовую технику денег хватает, но автомобиль купить не можем
35. На автомобиль денег хватает, но квартиру или дом купить не можем
36. На квартиру или дом денег хватает
37. Затрудняюсь ответить