



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

22 сентября 2023 г.

№ 118-мр

Иркутск

Об утверждении Порядка формирования системы сбора и анализа обратной связи в министерстве здравоохранения Иркутской области

В рамках инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 года № 2816-р, и федерального проекта «Государство для людей» направления «Развитие государственного управления» государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика», Дорожной карты по внедрению стандартов клиентоцентричности в министерстве здравоохранения Иркутской области, утвержденной распоряжением министерства здравоохранения Иркутской области от 29 сентября 2023 года № 2933-мр, в целях совершенствования деятельности министерства здравоохранения Иркутской области при взаимодействии с гражданами, а также субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, руководствуясь статьей 21 Устава Иркутской области, статьей 13 Закона Иркутской области от 12 января 2010 года № 1-оз «О правовых актах Иркутской области и правотворческой деятельности в Иркутской области», Положением о министерстве здравоохранения Иркутской области, утвержденным постановлением Правительства Иркутской области от 16 июля 2010 года № 174-пп:

1. Утвердить Порядок формирования системы сбора и анализа обратной связи в министерстве здравоохранения Иркутской области (прилагается).
2. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя министра здравоохранения Иркутской области Синькову Г.М.

Министр здравоохранения Иркутской области

А.А. Модестов

УТВЕРЖДЕН

распоряжением министерства

здравоохранения Иркутской области

от 22 сентября № 118-мр.
2025г.

**ПОРЯДОК
ФОРМИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ СБОРА И АНАЛИЗА ОБРАТНОЙ
СВЯЗИ В МИНИСТЕРСТВЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ИРКУТСКОЙ
ОБЛАСТИ**

1. Настоящий Порядок определяет общие подходы и направления по сбору и анализу обратной связи от внешних и внутренних клиентов необходимые для формирования системы обратной связи в министерстве здравоохранения Иркутской области.

2. Для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

1) внешний клиент (клиент) - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с государством с целью удовлетворения своих потребностей, или же взаимодействующее с государством и уполномоченными организациями при осуществлении функций органов публичной власти;

2) внутренний клиент - работник и (или) сотрудник органа публичной власти или организации, уполномоченной на реализацию полномочий органа публичной власти, как непосредственно задействованные в предоставлении услуг и сервисов органа или уполномоченной организации или осуществлении функций органа или уполномоченной организации, так и обеспечивающие деятельность всего органа или уполномоченной организации, выполнение его функций, в рамках процессов, предусматривающих осуществление функций государства, а также работники, в отношении которых у органа публичной власти или уполномоченной организации имеются обязательства трудового характера, в ситуациях, связанных с исполнением им внутриведомственных и межведомственных процессов;

3) инструментарий - выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня удовлетворенности клиентов и сотрудников, работников органов власти;

4) онлайн опрос - метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с целью обеспечения коммуникации;

5) офлайн опрос — метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами, с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации;

6) респондент — лицо, от которого собираются данные;

7) «боль клиента» - проблемы, которые клиент испытал при взаимодействии с органом власти, его потребности, которые орган власти может решить, изменив некоторые процессы своей деятельности.

3. Система сбора и анализа обратной связи (далее — система обратной

связи) является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия клиентов с министерством здравоохранения Иркутской области (далее - министерство) через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

4. Цели формирования системы обратной связи:

1) получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с министерством и об удовлетворенности клиентов взаимодействием с министерством в разных жизненных ситуациях (далее - удовлетворенность);

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

3) разработка и контроль реализации требований к повышению качества существующих и созданию новых государственных услуг;

4) выявление направлений развития отдельных аспектов деятельности министерства, а также удачных решений в деятельности министерства с целью тиражирования лучших практик на другие аспекты деятельности;

5) повышение эффективности процессов министерства;

6) оперативное реагирование на проблемы клиентов.

5. Система обратной связи формируется для выявления отношения клиентов к деятельности министерства по следующим направлениям (далее - объекты сбора и анализа):

1) предоставление государственных услуг (далее - услуга);

2) рассмотрение обращений, жалоб и запросов, поступающих в министерство;

3) обеспечение доступа к информации о деятельности министерства;

4) организация отношений с внутренним клиентом через выявление отношения внутренних клиентов (сотрудников) к процессам (группам процессов) министерства, связанным с осуществлением ими своей профессиональной деятельности.

6. В министерстве формируются следующие системы обратной связи:

1) внешняя - необходимая для сбора обратной связи от клиентов;

2) внутренняя - необходимая для сбора обратной связи от внутренних клиентов.

7. Объектами внешней системы обратной связи являются:

1) государственная услуга;

2) обращения, жалобы и запросы, поступающие в министерство;

3) доступ к информации о деятельности министерства.

8. Объектами внутренней системы обратной связи являются:

1) порядок внутри- и межведомственного взаимодействия министерства;

2) порядок рассмотрения в министерстве обращений, жалоб и запросов;

3) порядок планирования и осуществления закупок товаров, работ, услуг для государственных нужд Иркутской области в министерстве;

4) порядок организации нормотворческой деятельности в министерстве;

5) порядок осуществления в министерстве отдельных направлений кадровой работы (наставничество, организация профессионального развития государственных гражданских служащих Иркутской области, обеспечение должностного роста гражданских служащих, консультирование вопросам государственной гражданской службы Иркутской области);

6) порядок материально-технического обеспечения деятельности министерства.

9. Ответственным за внешнюю систему обратной связи являются отдел организационно-контрольной работы и документационного обеспечения министерства, пресс-секретарь министерства, ОГКУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр Иркутской области».

10. Ответственным за внутреннюю систему обратной связи является отдел контроля качества управления лицензированием, контроля качества и ресурсного обеспечения министерства.

11. Источниками внешней обратной связи являются:

1) данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг и сервисов (технических решений единого окна цифровой обратной связи (Платформа обратной связи), федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и другие);

2) обращения, жалобы и запросы, поступающие в министерство;

3) данные социологических исследований - офлайн и онлайн опросы, контент-анализ средств массовой информации, сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

12. Сбор внешней обратной связи осуществляется с использованием следующих каналов связи:

1) онлайн-каналы - официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальные страницы и электронная почта министерства;

2) офлайн-каналы - личный прием в министерстве и местах длительного пребывания клиентов и направление обращений, жалоб и запросов.

13. Сбор внешней обратной связи осуществляется на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на официальных страницах министерства, посредством:

1) приема обращений, жалоб и запросов;

2) проведения опросов (анонимно в онлайн-режиме);

3) проведения интернет-форумов.

14. Онлайн опросы проводятся на постоянной основе путем размещения на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и официальных страницах министерства ссылок на интерактивные формы инструментариев по проведению опросов, приведенные в приложении 1 к настоящему Порядку.

15. Мониторинг поступивших в министерство обращений, жалоб и

запросов проводится по следующим позициям:

- 1) количество обращений, жалоб и запросов, поступивших по всем каналам взаимодействия с указанием доли по различным каналам;
- 2) основные причины обращений, жалоб и запросов;
- 3) количество обращений, жалоб и запросов по отдельным тематикам;
- 4) время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, жалобы и запроса до момента доведения ответа для клиента);
- 5) количество и доля удовлетворенных обращений, жалоб и запросов (количество с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за квартал обращений, жалоб и запросов);
- 6) количество и доля неудовлетворенных обращений, жалоб и запросов (количество получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал обращений, жалоб и запросов).

16. Анализ информации внешней обратной связи проводится с целью выявления как общего уровня удовлетворенности услугой или иным видом взаимодействия, так и отдельными параметрами такого взаимодействия с министерством (например, доступность услуги, понятность и удобство подачи заявления, возможность записи на прием, информирование, оптимальность количества документов, оперативность получения результата).

17. Результаты сбора внешней обратной связи подлежат промежуточному обобщению и анализу один раз в квартал.

18. В случае выявления значительного числа негативной внешней обратной связи, высокого уровня неудовлетворенности, конкретных «болей» проводится дополнительный ежеквартальный сбор внешней обратной связи.

Для проведения дополнительного сбора внешней обратной связи определяются генеральная и выборочная совокупности.

В качестве генеральной совокупности определяются все клиенты, обращавшиеся за услугой.

Формирование выборочной совокупности зависит от объема показателей объекта обратной связи.

Дополнительно учитываются количество и содержание предложений и замечаний, полученных в результате обработки открытых вопросов в инструментариях исследований, а также обращений, жалоб и запросов клиентов, полученных через иные каналы сбора обратной связи.

19. Сбор информации, указанной в пункте 15 настоящего Порядка, осуществляется постоянно, ее анализ проводится не реже одного раза в квартал, результаты которого носят внутриведомственный характер и не подлежат опубликованию.

20. На основе ежеквартального анализа обращений, жалоб и запросов, ответственные за систему обратной связи в министерстве, определенные в пункте 9 настоящего Порядка, формируют:

- 1) «карту болей» по форме, приведенной в приложении 3 к настоящему Порядку;
- 2) предложения о необходимости (об отсутствии необходимости) реинжиниринга процессов в министерстве.

21. На основании предложений министром здравоохранения Иркутской области (далее - министр) принимаются решения:

1) о создании или доработке процессов предоставления услуги, подсистем, сервисов и компонентов официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и официальной страницы министерства;

2) о подготовке министерством предложений о доработке федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

3) о подготовке предложений об изменении правового регулирования порядка предоставления услуги, осуществления процессов;

4) об издании правовых актов или внесении изменений в ранее изданные правовые акты министерства.

22. Обезличенная сводная информация о результатах проведенного министерством сбора обратной связи, а также принятые на его основе решения размещаются на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и официальных страницах министерства не реже одного раза в квартал.

23. Ответственными за размещение информации являются сотрудники отдела контроля качества управления лицензированием, контроля качества и ресурсного обеспечения министерства, ОГКУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр Иркутской области», отдела организационно-контрольной работы и документационного обеспечения министерства, пресс-секретарь министерства.

24. Оценка уровня удовлетворенности внутреннего клиента в министерстве осуществляется по следующим направлениям (формы № 1, № 2 приложения 2 к Порядку):

- 1) общая удовлетворенность работой в министерстве;
- 2) материально-техническое оснащение министерства;
- 3) регламентация профессиональной деятельности министерства;
- 4) автоматизация профессиональной деятельности;
- 5) взаимодействие с подразделениями министерства, государственными органами и организациями;
- 6) возможность профессионального развития в министерстве;
- 7) возможность должностного роста в министерстве;
- 8) взаимоотношения в коллективе;
- 9) профессиональная деятельность;
- 10) скорость и качество рассмотрения запросов и обращений по кадровым вопросам;
- 11) процессы нормотворчества, оформления и исполнения договоров;
- 12) материально-техническое обеспечение деятельности.

25. В рамках системы внутренней обратной связи собираются данные об уровне удовлетворенности внутренних клиентов предоставлением государственных услуг, сервисов и функций (форма № 3 приложения 2 к Порядку) и мер поддержки (форма № 4 приложения 2 к Порядку).

26. Опросы сотрудников осуществляются на постоянной основе не реже одного раза в квартал, а также по результатам прохождения обучения, запуска внутреннего информационного ресурса, по окончании периода испытательного срока, с соблюдением принципа анонимности.

27. Информация, полученная в рамках сбора обратной связи от внутренних клиентов, подлежит учету, разделению на тематики и анализу не реже одного раза в квартал.

28. Анализ информации, полученной в рамках сбора обратной связи от внутренних клиентов, подготовку «карты болей» по форме, приведенной в приложении 3 к настоящему Порядку, и сводной информации осуществляют сотрудники отдела контроля качества управления лицензирования, контроля качества и ресурсного обеспечения министерства.

29. Результаты анализа информации, полученной в рамках сбора обратной связи от внутренних клиентов, доводится до сведения министра.

30. По результатам анализа информации, полученной в рамках сбора обратной связи от внутренних клиентов, министром принимается решение как о реинжиниринге внутренних процессов министерства, так и о подготовке предложений об изменении межведомственных процессов.

В случае отсутствия обратной связи от внутренних клиентов принимается решение для реинжиниринга непосредственно самой системы обратной связи, на основании проведения ее анализа на предмет отсутствия обратной связи от внутренних клиентов.

Приложение 1
к Порядку формирования системы
сбора и анализа обратной связи
в министерстве здравоохранения
Иркутской области

**ФОРМЫ ИНСТРУМЕНТАРИЕВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ВНЕШНИХ КЛИЕНТОВ**

**Форма № 1. Оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением
государственных услуг (сервисов), осуществлением функций**

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством (предоставлением государственных услуг, сервисов и осуществлением государственных функций) в целом? *(Один ответ)*

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

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

СПИСОК УСЛУГ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ОРГАН ВЛАСТИ

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

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

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

1. При обращении на портал Госуслуги (gosuslugi.ru) был перенаправлен на сайт ведомства
2. При обращении на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru) был перенаправлен на сайт ведомства
3. При непосредственном обращении на сайт ведомства
4. При личном обращении в ведомство
5. Другое (укажите)

**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6**

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

	Оценка от 1 до 5
5.1 Портал Госуслуги	
5.2 Мобильное приложение портала Госуслуги	
5.3 Сайт ведомства	

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

1. Услуга была предложена ведомством
2. Я сам обратился за услугой

7. Была ли предоставлена государственная услуга сразу или был отказ в предоставлении услуги? *(Один ответ)*

1. Да, услуга была предоставлена сразу
2. Нет, услуга не была предоставлена, был отказ

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 9

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

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

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

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

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

	Оценка от 1 до 5
11.1. Понятность и удобство подачи заявления	
11.2. Информирование о статусе услуги	
11.3. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	
11.4. Оперативность получения результата	
11.5. Возможность получения результата в электронном виде	

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

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить
4. С техподдержкой не взаимодействовал

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

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить
4. С представителями органа власти не взаимодействовал

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

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

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

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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 17

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

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

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

1. Да, использовал досудебное обжалование

2. Нет, не использовал досудебное обжалование

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

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

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

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

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

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

21. Что необходимо изменить в предоставлении государственной услуги? Выскажите свои предложения по решению проблем. (Открытый вопрос)

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

1. Представитель юридического лица
2. Индивидуальный предприниматель или его представитель
3. Самозанятый
4. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого **Переход к Вопросу № 27**
5. Иной статус (укажите) **Переход к Вопросу № 27**

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

Переход к Вопросу № 25

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

1. Малый бизнес
2. Средний бизнес
3. Крупный бизнес

25. 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

26. 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		

27. Ваш пол (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

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

30. 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 ЖКУ 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

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

Форма № 2. Оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством (предоставлением государственных услуг, сервисов и осуществлением государственных функций) в целом? *(Один ответ)*

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

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА
ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**

3. Сколько раз Вам приходилось обращаться в орган власти в период с 1 января 2023 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

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

1. Заявление
2. Предложение
3. Жалоба
4. Запрос на предоставление информации о деятельности органа власти
5. Иное _____ (укажите)

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

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

1. Устное обращение при личном приеме в государственном органе власти
2. Письменное обращение в государственный орган на бумажном носителе
3. Обращение в электронной форме через официальный сайт органа власти
4. Обращение в электронной форме через портал Госуслуги (gosuslugi.ru) **ПЕРЕХОД К В. № 8**
5. Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги **ПЕРЕХОД К В. № 8**
6. Обращение в электронной форме через социальные сети **ПЕРЕХОД К В. № 8**
7. Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах **ПЕРЕХОД К В. № 8**
8. Письменное обращение через МФЦ **ПЕРЕХОД К В. № 8**
9. Иное _____ (укажите) **ПЕРЕХОД К В. № 8**

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

	Оценка от 1 до 5
7.1 Устное обращение при личном приеме в государственном органе власти	
7.2 Письменное обращение в государственный орган на бумажном носителе	
7.3 Обращение в электронной форме через официальный сайт органа власти	

8. Насколько Вы удовлетворены в целом процессом рассмотрения обращения (запроса) в государственный орган? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ)*

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

5. 1 балл

9. Насколько было легко или сложно 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)

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

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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12

1. Да, обращение рассматривалось непосредственно в ведомстве
2. Обращение (запрос) было переадресовано

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

1. Да
2. Нет

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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 14
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 15

1. Да, ответ был получен
2. Нет, ответа не было
3. Был получен отказ в рассмотрении обращения (запроса)

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

14. Насколько Вы удовлетворены качеством ответа на обращение (запрос) в государственный орган? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

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

Параметры оценки	Оценка от 1 до 5
15.1. Понятность и удобство подачи обращения (запроса)	
15.2. Срок рассмотрения обращения (запроса)	
15.3. Информирование о статусе обращения (запроса)	
15.4. Понятность и доступность ответа на обращение (запрос)	
15.5. Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса)	

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

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

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

1. 10 баллов
2. 9 баллов

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

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

- 1. Представитель юридического лица
- 2. Индивидуальный предприниматель или его представитель
- 3. Самозанятый
- 4. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого **Переход к Вопросу № 23**
- 5. Иной статус (укажите) **Переход к Вопросу № 23**

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

- 1. Коммерческая организация
- 2. Некоммерческая организация

Переход к Вопросу № 21

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

- 1. Малый бизнес
- 2. Средний бизнес
- 3. Крупный бизнес

21. 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

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

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

23. Ваш пол (Один ответ)

- 1. Мужской
- 2. Женский

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

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

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

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

26. 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 ЖКУ 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

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

Форма № 3. Оценка удовлетворенности внешних клиентов доступностью, составом и качеством информации о деятельности ведомства

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством (предоставлением государственных услуг, сервисов и осуществлением государственных функций) в целом? (Один ответ)

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

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

1. Официальный сайт ведомстваПереход к Вопросу № 8
2. Телеграм-канал ведомстваПереход к Вопросу № 8
3. Официальная страница ведомства социальной сети «ВКонтакте»Переход к Вопросу № 8
4. Официальная страница ведомства в социальной сети «Одноклассники»Переход к Вопросу № 13
5. Другое (укажите)

3. Как часто Вы пользуетесь официальным сайтом ведомства? (Один ответ)

1. Пользуюсь постоянно
2. Пользуюсь время от времени
3. Затрудняюсь ответить

4. Удастся ли Вам найти требуемую информацию на сайте ведомства? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

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

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

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

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

	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь время от времени	Затрудняюсь ответить
8.1 Телеграм-канал ведомства			
8.2 Страница ведомства в социальной сети «ВКонтакте»			
8.3 Страница ведомства в социальной сети «Одноклассники»			

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

	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
9.1 Телеграм-канал ведомства			
9.2 Страница ведомства в социальной сети «ВКонтакте»			
9.3 Страница ведомства в социальной сети			

«Одноклассники»

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

	Оценка от 1 до 5
10.1 Телеграм-канал ведомства	
10.2 Страница ведомства в социальной сети «ВКонтакте»	
10.3 Страница ведомства в социальной сети «Одноклассники»	

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

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

13. Насколько Вы удовлетворены доступностью, составом и качеством информации в целом о деятельности органа исполнительной власти (ведомства)? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

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

1. Представитель юридического лица
2. Индивидуальный предприниматель или его представитель
3. Самозанятый
4. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого **Переход к Вопросу № 19**
5. Иной статус (укажите) **Переход к Вопросу № 19**

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

Переход к Вопросу № 17

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

1. Малый бизнес
2. Средний бизнес
3. Крупный бизнес

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

1. до 1 года
2. от 1 года до 3 лет
3. от 3 до 5 лет
4. от 5 до 10 лет
5. более 10 лет

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

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

10.	Страхование и финансы		
-----	-----------------------	--	--

19. Ваш пол (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

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

22. 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 ЖКУ 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

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

Приложение 2
к Порядку формирования системы
сбора и анализа обратной связи
в министерстве здравоохранения
Иркутской области

ФОРМЫ ИНСТРУМЕНТАРИЕВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ВНУТРЕННИХ КЛИЕНТОВ

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

1. . Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном государственном органе власти (ведомстве)? *(Один ответ)*

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

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

	Постоянно, каждый рабочий день	Несколько раз в неделю	Несколько раз в месяц	Несколько раз в год	Не занимаюсь этим
2.1. Предоставление государственных услуг					
2.2. Предоставление мер поддержки					
2.3. Проведение контрольно-надзорных мероприятий					
2.4. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения					
2.5. Нормативно- правовая деятельность в ведомстве					
2.6. Консультирование по вопросам взаимодействия с органом власти (организацией)					

3. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках своей профессиональной деятельности в своем ведомстве? *(Ответ по каждой строке относительно каждого вида деятельности, которым занимаетесь)*
(ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС)

	Проблемы (укажите)	Не занимаюсь этим
3.1. Предоставление государственных услуг		
3.2. Предоставление мер поддержки		
3.3. Проведение контрольно-надзорных мероприятий		
3.4. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения		
3.5. Нормативно- правовая деятельность в ведомстве		
3.6. Консультирование по вопросам взаимодействия с органом власти (организацией)		

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
4.1. Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.)					
4.2. 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
5.1. Понятность инструкций и методических материалов					
5.2. Удобство использования инструкций и методических материалов					
5.3. 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
6.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)					
6.2. Программное обеспечение					
6.3. Обслуживание технических средств					
6.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений					
6.5. Правовые информационные системы					
6.6. Кадровый портал					
6.7. Демонстрационные панели (дэшборды)					
6.8. Автоматизация форм и шаблонов					
6.9. Автоматизация отчетов					
6.10. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)					
6.11. Доступ к данным иных государственных органов и организаций					

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

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
7.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)		
7.2. Программное обеспечение		
7.3. Обслуживание технических средств		
7.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений		
7.5. Правовые информационные системы		
7.6. Кадровый портал		
7.7. Демонстрационные панели (дэшборды)		
7.8. Автоматизация форм и шаблонов		
7.9. Автоматизация отчетов		
7.10. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)		
7.11. Доступ к данным иных государственных органов и организаций		

8. Что необходимо изменить в информационно-технологическом сопровождении Вашей профессиональной деятельности? (Открытый вопрос)

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

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

9.1. Качество предоставляемой информации				
9.2. Соблюдение сроков предоставления информации				
9.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)				
9.4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)				
9.5. Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией				

10. Как часто Вы взаимодействуете с кадровым подразделением в Вашем органе власти? (Один ответ по каждой строке)?

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

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

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
12.1. Выполнение требований кадровой политики организации (формирование кадрового состава, разработка и утверждение штатного расписания, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов)			
12.2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)			
12.3. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)			
12.4. Аттестация сотрудников			
12.5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников			
12.6. Разрешение трудовых конфликтов			
12.7. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий			
12.8. Разработка должностных инструкций			
12.9. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками сотрудников)			
12.10. Учет рабочего времени (ведение табеля учета рабочего времени)			
12.11. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)			
12.12. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)			
12.13. Организация хранения документов			
12.14. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации			

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

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
13.1. Выполнение требований кадровой политики организации (формирование кадрового состава, разработка и утверждение штатного расписания, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов)		
13.2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)		
13.3. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)		
13.4. Аттестация сотрудников		
13.5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников		
13.6. Разрешение трудовых конфликтов		
13.7. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий		
13.8. Разработка должностных инструкций		
13.9. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками сотрудников)		
13.10. Учет рабочего времени (ведение табеля учета рабочего времени)		
13.11. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)		
13.12. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)		
13.13. Организация хранения документов		
13.14. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации		

14. Насколько, с Вашей точки зрения, оптимально организованы следующие этапы организации кадровой работы в ведомстве? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы совсем не оптимально, оценка 5 означает, что Вы максимально оптимально. (Один ответ по строке)

Этапы процесса организации кадровой работы в ведомстве	Оценка от 1 до 5
14.1 Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу)	
14.2 Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу)	
14.3 Предоставление отпуска	
14.4 Направление в служебную командировку	
14.5 Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности	
14.6 Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)	
14.7 Предотвращение и урегулирование конфликта интересов	
14.8 Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера	
14.9 Представление сведений о размещении информации в сети Интернет	
14.10 Применение мер поощрения	
14.11 Привлечение к дисциплинарной ответственности	
14.12 Оказание материальной помощи	
14.13 Предоставление государственных социальных гарантий	
14.14 Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей	
14.15 Организация документооборота и оперативного взаимодействия	
14.16 Выполнение служебных (трудовых) обязанностей	
14.17 Прекращение служебного контракта (трудового договора)	
14.18 Индивидуальный служебный (трудовой) спор	
14.19 Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти	

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

Этапы процесса предоставления государственной услуги	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
15.1 Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу)		

15.2 Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу)		
15.3 Предоставление отпуска		
15.4 Направление в служебную командировку		
15.5 Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности		
15.6 Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)		
15.7 Предотвращение и урегулирование конфликта интересов		
15.8 Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера		
15.9 Представление сведений о размещении информации в сети Интернет		
15.10 Применение мер поощрения		
15.11 Привлечение к дисциплинарной ответственности		
15.12 Оказание материальной помощи		
15.13 Предоставление государственных социальных гарантий		
15.14 Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей		
15.15 Организация документооборота и оперативного взаимодействия		
15.16 Выполнение служебных (трудовых) обязанностей		
15.17 Прекращение служебного контракта (трудового договора)		
15.18 Индивидуальный служебный (трудовой) спор		
15.19 Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти		

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

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

17. Как часто Вы взаимодействуете с подразделением по ведению бухгалтерского учета в Вашем органе власти? (Один ответ по каждой строке)?

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

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 не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

19. Насколько Вы удовлетворены работой бухгалтерии при выполнении следующих задач? (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			
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			
19.3. Выявление и мобилизация внутренних резервов, и прогнозирование результатов работы организации на текущий период и перспективу			
19.4. Ведение бухгалтерской документации (первичных учетных документов, регистров бухгалтерского учета, документов бухгалтерского отчета) и инвентаризация			
19.5. Ведение счетов бухгалтерского учета (нефинансовых активов, финансовых активов, обязательства, финансовых результатов, санкционированных расходов бюджета)			

19.6. Организация хранения документов бухгалтерского учета			
19.7. Организация внутреннего финансового контроля (проведения мероприятий по проверке соблюдения требований законодательства в целях обеспечения единой государственной финансовой политики и соблюдения финансовых интересов государства и его граждан) с использованием ревизии, обследования, проверки, инспектирования			

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. Формирование полной и достоверной информации об экономических процессах и финансовых результатах деятельности организации, 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. Ведение бухгалтерской документации (первичных учетных документов, 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. Организация хранения документов бухгалтерского учета		
20.7. Организация внутреннего финансового контроля (проведения мероприятий по проверке соблюдения требований законодательства в целях обеспечения единой государственной финансовой политики и соблюдения финансовых интересов государства и его граждан) с использованием ревизии, обследования, проверки, инспектирования		

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

22. Как часто Вы взаимодействуете с административно-хозяйственным подразделением в Вашем органе власти? (Один ответ по каждой строке)?

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

23. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как организована административно-хозяйственная деятельность в Вашем органе власти? (Один ответ)

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

24. Насколько Вы удовлетворены работой административно-хозяйственным подразделения при выполнении следующих функций? (Один ответ по каждой строке)?

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
24.1. Обеспечение работников расходными материалами, товарами, оборудованием и услугами для создания оптимальных условий труда			
24.2. Организация деловых поездок работников, обеспечение корпоративных и деловых мероприятий			
24.3. Материально-техническое и документационное сопровождение работы транспорта организации			
24.4. Материально-техническое и документационное сопровождение			

процесса управления недвижимостью организации			
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 и противопожарной безопасности			
24.6. Организация процессов перевозки работников, доставки грузов и управление корпоративным транспортом организации			
24.7. Управление объектами недвижимости (техническое обслуживание зданий, оборудования и инженерной инфраструктуры; планирования, проведение и контроль капитальных и текущих ремонтов)			
24.8. Операционное и стратегическое управление процессами административного, хозяйственного, документационного и организационного сопровождения и обеспечения деятельности организации			
24.9. Благоустройство территорий; организация и обеспечение пропускного режима			

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. Обеспечение работников расходными материалами, товарами, оборудованием и 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-техническое и документационное сопровождение процесса управления недвижимостью организации		
25.5. 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 и противопожарной безопасности		
25.6. Организация процессов перевозки работников, доставки грузов и управление корпоративным транспортом организации		
25.7. Управление объектами недвижимости (техническое обслуживание зданий, оборудования и инженерной инфраструктуры; планирования, проведение и контроль капитальных и текущих ремонтов)		
25.8. Операционное и стратегическое управление процессами административного, хозяйственного, документационного и организационного сопровождения и обеспечения деятельности организации		
25.9. Благоустройство территорий; организация и обеспечение пропускного режима		

26. Что необходимо изменить в работе административно-хозяйственного подразделения в Вашем органе власти? (Открытый вопрос)

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
27.1. В подразделении, в котором Вы замещаете должность			
27.2. В ведомстве (органе власти) в целом			

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

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

29. Насколько Вы удовлетворены возможностями должностного роста? (Один ответ)

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

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

1. Скорее удовлетворен (а)
2. Скорее не удовлетворен (а)
3. Затрудняюсь ответить
4. Система адаптации отсутствует

ПЕРЕХОД к ВОПРОСУ № 32

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

1. Общее информирование, инструктаж о деятельности и культуре взаимоотношений в коллективе
2. Знакомство с трудовым распорядком, нормативными материалами
3. Подключение нового сотрудника к корпоративным мессенджерам, корпоративным порталам и т.п.
4. Участие в корпоративных мероприятиях
5. Проведение внутреннего обучения, тренингов
6. Организация наставничества
7. Регулярный мониторинг адаптации в первые месяцы (квартал) работы нового сотрудника
8. Другое (укажите)
9. Нет информации о мероприятиях по адаптации
10. Никаких мероприятий не проводится
11. Затрудняюсь ответить

32. Как часто в Вашем органе проводится обучение сотрудников? (один ответ по каждой строке)

	1 раз в квартал	1 раз в полугодие	1 раз в год	Обучение не проводится	Затрудняюсь ответить
32.1. Обучение по процессу профессиональной деятельности					
32.2. Обучение навыкам эффективной коммуникации с клиентами/коллегами при предоставлении услуг					

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
33.1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)			
33.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)			
33.3. Результатом			
33.4. Престижностью			
33.5. Общественным одобрением			

34. Что, для Вас является наиболее значимым в оценке Вашей профессиональной деятельности? (Один ответ)

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

35. 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

36. Какие характеристики идеальной системы взаимодействия государства и человека вы бы выделили? (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

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

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

38. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

39. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?

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

40. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

42. Ваше образование? (Один ответ)

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

43. 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

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)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

3. Затрудняюсь ответить

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Не участвую в 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					

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

	Проблема (укажите)	Проблем не было
3.1. Подготовка проекта нормативного правового акта (НПА)		
3.2. Согласование проекта НПА		
3.3. Утверждение НПА		
3.4. Опубликование НПА		
3.5. Контроль и соблюдение НПА		

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

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

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	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					

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
6.1. Качество предоставляемой информации			
6.2. Соблюдение сроков предоставления информации			
6.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)			
6.4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)			
6.5. Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией			

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Не участвую в данном процессе
7.1. Подготовка договора					
7.2. Согласование договора					
7.3. Подписание договора					
7.4. Регистрация договора					
7.5. Исполнение договора					
7.6. Контроль и мониторинг исполнения договора					

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

	Проблема (укажите)	Проблем не было
8.1. Подготовка договора		
8.2. Согласование договора		
8.3. Подписание договора		
8.4. Регистрация договора		
8.5. Исполнение договора		
8.6. Контроль и мониторинг исполнения договора		

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

	Проблема (укажите)	Проблем не было
9.1. Устранение замечаний		
9.2. Сроки согласования		
9.3. Этапы согласования		
9.4. Количество согласующих звеньев		

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

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

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

	Да, считаю возможным	Нет, не считаю возможным	Затрудняюсь ответить
11.1. Сроки согласования			
11.2. Этапы согласования			
11.3. Количество согласующих звеньев			

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
13.1. Содержанием (тематика решаемых			

вопросов и задач)			
13.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)			
13.3. Результатом			

14. 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

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

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

16. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

17. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?

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

18. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

20. Ваше образование? (Один ответ)

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

21. 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

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Форма № 3. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов (сотрудников, работников) предоставлением государственных услуг (сервисов), осуществлением функций

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном государственном органе власти (ведомстве)? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

3. Затрудняюсь ответить

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

1. Постоянно, каждый рабочий день
2. Несколько раз в неделю
3. Несколько раз в месяц
4. Несколько раз в год
5. Не занимаюсь этим

ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА

3. Укажите, пожалуйста, предоставлением каких государственных услуг Вы занимаетесь? (Любое число ответов)

СПИСОК УСЛУГ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ФОИВ

Далее вопросы задаются по каждой услуге, отмеченной респондентом, отдельно

4. Каким образом организовано информирование о предоставлении государственной услуги в органе власти (ведомстве)? (Любое число ответов)

1. Информация размещена на портале Госуслуги (gosuslugi.ru)
2. Информация размещена на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru)
3. Информация размещена на сайте ведомства
4. Информация размещена на Телеграм-канале ведомства
5. Информация размещена на официальной странице ведомства социальной сети «ВКонтакте»
6. Информация размещена на официальной странице ведомства социальной сети «Одноклассники»
7. Информация размещена в СМИ и интернете
8. Информация предоставляется при личном обращении в ведомство
9. Другое (укажите)

5. Насколько Вы удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления 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 государственной услуге	Оценка от 1 до 5
5.1 Информация размещена на портале Госуслуги (gosuslugi.ru)	
5.2 Информация размещена на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru)	
5.3 Информация размещена на сайте ведомства	
5.4 Информация размещена на Телеграм-канале ведомства	
5.5 Информация размещена на официальной странице ведомства социальной сети «ВКонтакте»	
5.6 Информация размещена на официальной странице ведомства социальной сети «Одноклассники»	
5.7 Информация размещена в СМИ и интернете	
5.8 Информация предоставляется при личном обращении в ведомство	

6. Каким образом предоставляется государственная услуга? (Один ответ)

1. Услуга всегда предлагается самим ведомством
2. Клиент сам обращается за услугой
3. Государственная услуга или предлагается ведомством, или клиент сам обращается за ее получением

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

1. Да
2. Нет

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 9

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

Процессы в рамках предоставления государственной услуги	Оценка от 1 до 5
9.1 Информирование о предоставлении государственной услуги	
9.2 Организация подачи заявителем запроса	
9.3 Прием и регистрация запроса заявителя	
9.4 Контроль оплаты государственной пошлины за предоставление государственной услуги и уплаты иных платежей	
9.5 Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия	
9.6 Рассмотрение запроса и принятие решений по результатам его рассмотрения	
9.7 Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах	
9.8 Предоставление результата государственной услуги	
9.9 Оценка заявителем качества предоставления государственной 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 государственной услуги? (Ответы по каждой строке) (Открытый вопрос) Задается только тем респондентам, которые поставили оценки «1», «2» и «3».

Процессы в рамках предоставления государственной услуги	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
10.1 Информирование о предоставлении государственной услуги		
10.2 Организация подачи заявителем запроса		
10.3 Прием и регистрация запроса заявителя		
10.4 Контроль оплаты государственной пошлины за предоставление государственной услуги и уплаты иных платежей		
10.5 Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия		
10.6 Рассмотрение запроса и принятие решений по результатам его рассмотрения		
10.7 Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах		
10.8 Предоставление результата государственной услуги		
10.9 Оценка заявителем качества предоставления государственной 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 государственной услуги в Вашем ведомстве? (Открытый вопрос)

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

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

13. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

14. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?

1. Менее 1 года
2. 1-2 года
3. 3-4 года

4. 5 лет и более

15. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

17. Ваше образование? (Один ответ)

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

18. 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

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Форма № 4. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов (сотрудников, работников) предоставлением мер государственной поддержки

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном государственном органе власти (ведомстве)? (Один ответ)

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

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

1. Постоянно, каждый рабочий день
2. Несколько раз в неделю
3. Несколько раз в месяц
4. Несколько раз в год
5. Не занимаюсь этим

ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА

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

СПИСОК МЕР ПОДДЕРЖКИ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ФОИВ

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

4. Каким образом организовано информирование о предоставлении меры поддержки в ведомстве? (Любое число ответов)

1. Информация размещена на портале Госуслуги (gosuslugi.ru)
2. Информация размещена на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru)
3. Информация размещена на сайте ведомства
4. Информация размещена на Телеграм-канале ведомства
5. Информация размещена на официальной странице ведомства социальной сети «ВКонтакте»
6. Информация размещена на официальной странице ведомства социальной сети «Одноклассники»
7. Информация размещена в СМИ и интернете
8. Информация предоставляется при личном обращении в ведомство
9. Другое (укажите)

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

Способ информирования о мере поддержки	Оценка от 1 до 5
5.1 Информация размещена на портале Госуслуги (gosuslugi.ru)	
5.2 Информация размещена на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru)	
5.3 Информация размещена на сайте ведомства	
5.4 Информация размещена на Телеграм-канале ведомства	
5.5 Информация размещена на официальной странице ведомства социальной сети «ВКонтакте»	
5.6 Информация размещена на официальной странице ведомства социальной сети «Одноклассники»	
5.7 Информация размещена в СМИ и интернете	
5.8 Информация предоставляется при личном обращении в ведомство	

6. Каким образом предоставляется мера государственной поддержки? (Один ответ)

1. Мера поддержки всегда предлагается самим ведомством
2. Клиент сам обращается за мерой поддержки
3. Мера поддержки или предлагается ведомством, или клиент сам обращается за ее получением

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

1. Да
2. 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)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

Процессы в рамках предоставления меры поддержки	Оценка от 1 до 5
9.1 Финансирование реализации меры поддержки	
9.2 Информирование о мере поддержки	

9.3 Организация направления заявления на получение меры поддержки	
9.4 Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления мер государственной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия	
9.5 Рассмотрение заявления на получение меры поддержки и принятие решений по результатам его рассмотрения	
9.6 Предоставление меры поддержки	
9.7 Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц	

10. Какие проблемы возникают в рамках следующих процессов предоставления меры поддержки? (Ответы по каждой строке) (Открытый вопрос) Задаётся только тем респондентам, которые поставили оценки «1», «2» или «3».

Процессы в рамках предоставления меры поддержки	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
10.1 Финансирование реализации меры поддержки		
10.2 Информирование о мере поддержки		
10.3 Организация направления заявления на получение меры поддержки		
10.4 Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления мер государственной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия		
10.5 Рассмотрение заявления на получение меры поддержки и принятие решений по результатам его рассмотрения		
10.6 Предоставление меры поддержки		
10.7 Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц		

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

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

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

13. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

14. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?

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

15. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

17. Ваше образование? (Один ответ)

1. Высшее
2. Незаконченное высшее

3. Среднее специальное
4. Среднее общее

18. 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

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Приложение 3
к Порядку формирования системы сбора и
анализа обратной связи
в министерстве здравоохранения Иркутской
области

ШАБЛОН «КАРТЫ БОЛЕЙ»

№	Наименование процесса	Выявленные проблемы /потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы*	Приоритетность решения проблемы /удовлетворения потребности*	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации
1.	Государственная услуга «Наименование»	отсутствие интерфейса оплаты госпошлины на официальном сайте отсутствие уведомления о поступлении оплаты госпошлины	Высокая/средняя /низкая Высокая/средняя /низкая	Высокая/средняя/низкая Высокая/средняя/низкая	создание интерфейса оплаты госпошлины на официальном сайте создание сервиса по отправке уведомлений о поступлении оплаты госпошлины	структурное подразделение	определяется на основании установленной приоритетности
2.	...						
3.	Получение сотрудниками справки	- необходимость подачи заявления на бумаге в отдел кадров	Высокая/средняя /низкая	Высокая/средняя/низкая	обеспечение возможности подачи заявления посредством корпоративного портала	структурное подразделение	определяется на основании установленной приоритетности

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