



АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ЕФРЕМОВСКИЙ
МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 19.03 2026 г.

№ 121-п

**Об утверждении Порядка регулярного сбора и анализа обратной связи
от внутренних и внешних клиентов муниципального образования
Ефремовский муниципальный округ Тульской области**

В рамках реализации федерального проекта «Государство для людей», во исполнение пункта 1.3. Плана мероприятий («дорожной карты») на 2026 год по внедрению Стандартов клиентоцентричности в муниципальном образовании Ефремовский муниципальный округ Тульской области, с целью организации получения обратной связи от внутренних и внешних клиентов муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области об уровне удовлетворенности процессами взаимодействия с администрацией муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области, на основании Устава муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области:

1. Утвердить порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внутренних и внешних клиентов администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области.

2. Структурным подразделениям администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области и муниципальным учреждениям муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области ежеквартально проводить анализ обращений, жалоб, предложений внешних и внутренних клиентов с целью оценки уровня удовлетворенности различными аспектами деятельности.

3. Структурным подразделениям администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области и муниципальным учреждениям муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области на постоянной основе проводить опросы внешних клиентов, являющихся получателями услуг, мер поддержки и пользователями сервисов муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области, осуществлять ежеквартально анализ полученной информации.

4. Заместителям главы администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области осуществлять сбор результатов анализа, предусмотренных пунктами 2 – 3 настоящего

Б 202644

распоряжения, и подготовку материалов для составления аналитического отчета от курируемых структурных подразделений.

5. Руководителю аппарата-председателю комитета по делопроизводству и контролю администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области (Неликаева М.Г.) ежеквартально проводить общую оценку деятельности структурных подразделений, осуществлять анализ полученной информации.

6. Комитету по делопроизводству и контролю администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области (Неликаева М.Г.) разместить ссылки на опросы на официальном сайте муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области и в информационно-коммуникационной сети интернет с целью сбора обратной связи.

7. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на руководителя аппарата –председателя комитета по делопроизводству и контролю администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области Неликаеву Марию Геннадьевну.

8. Распоряжение вступает в силу со дня подписания.

Глава администрации
муниципального образования
Ефремовский муниципальный
округ Тульской области



С.Н. Давыдова

От 19.03.2025 № 121-п

**Порядок
регулярного сбора и анализа обратной связи от внутренних и внешних
клиентов муниципального образования Ефремовский муниципальный
округ Тульской области**

1. Общие положения

Настоящий порядок разработан во исполнение пункта 1.3. Плана мероприятий («дорожной карты») на 2026 год по внедрению Стандартов клиентоцентричности в муниципальном образовании Ефремовский муниципальный округ Тульской области, подготовлен в рамках реализации региональных мероприятий федерального проекта «Государство для людей», с целью:

1.1. организации получения обратной связи от граждан, представителей юридических лиц и сотрудников структурных подразделений администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области об уровне удовлетворенности процессами предоставления государственных услуг и мер поддержки, осуществления государственных функций, а также использования сервисов;

1.2. получения единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с администрацией муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области и его структурными подразделениями, и об удовлетворенности клиентов взаимодействием с администрацией муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области и его структурными подразделениями, (далее — удовлетворенность);

1.3. выявления проблем, претензий («болей») при взаимодействии с клиентами, разработки мер по их устранению, направленных на повышение удовлетворенности клиентов;

1.4. выявления отдельных удачных решений в деятельности администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области с целью тиражирования лучших практик на другие аспекты деятельности;

- оперативного реагирования на проблемы клиентов.

2. Термины и определения

В настоящем порядке используются следующие термины:

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.

Клиентоцентричность – концепция государственного управления, ориентированная на постоянное совершенствование процессов удовлетворения потребностей клиента на основе непрерывного изучения клиентского опыта;

Внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с региональными (федеральными) органами исполнительной власти, подведомственными им организациями, а также иными организациями, уполномоченными в соответствии с законодательством или на основании договора на взаимодействие с внешними клиентами от лица органов государственной власти, с целью удовлетворения своих потребностей.

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.

Инструментарий - выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня удовлетворенности клиентов и сотрудников, работников органов власти, их подведомственных учреждений, организаций.

Онлайн опрос - метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Офлайн опрос – метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами, с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации.

Респондент - лицо, от которого собираются данные.

Рейнжиниринг – деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование, проектирование или перепроектирование услуг в целях оптимизации деятельности, для обеспечения соответствия предоставляемых услуг требованиям Стандартов клиентоцентричности.

Мера поддержки – мероприятия, направленные на поддержку населения, юридических лиц и развитие российской экономики.

Сервис – цифровой информационный ресурс, используемый при предоставлении услуги, оказании мер поддержки, осуществлении государственных функций.

Система обратной связи – система для выявления отношения клиентов к деятельности органа местного самоуправления, его структурных подразделений в разрезе следующих направлений деятельности, процессов (групп процессов):

- предоставление государственных услуг (сервисов),
- выполнение функций,
- предоставление мер поддержки,
- рассмотрение обращений и запросов,
- обеспечение доступа к информации о деятельности,
- организация отношений с внутренним клиентом через выявление отношения внутренних клиентов (сотрудников) к процессам (группам процессов) деятельности органа местного самоуправления, его структурных подразделений, связанным с осуществлением ими своей профессиональной деятельности.

Система внешней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение клиентов (пользователей) к предоставлению муниципальных услуг, оказанию мер поддержки и взаимодействию с органом местного самоуправления, с его структурными подразделениями, в том числе с использованием цифровых сервисов.

Система внутренней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение сотрудников к взаимодействию с органом местного самоуправления, с его структурными подразделениями в процессе профессиональной деятельности.

3. Организация системы сбора и анализа обратной связи

3.1. Система внешней обратной связи

Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам предоставления муниципальных услуг, мер поддержки и использования сервисов в целях повышения уровня клиентоцентричности.

Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений, жалоб и мнений граждан и представителей юридических лиц, направленных в администрацию муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области и его структурные подразделения, в устной или письменной форме посредством:

- прямого обращения в администрацию муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области и его структурные подразделения;
- направления обращения по почтовому адресу администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области и его структурных подразделений, указанных на сайте органа власти;
- направления обращения через официальный сайт муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»;

-направления обращения через единое окно цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ)/Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – РПГУ);

- направления обращения с помощью информационной системы органа местного самоуправления (*пункт включается при наличии такой системы, указывается полное наименование системы*), обеспечивающей идентификацию и(или) аутентификацию граждан.

3.2. Система внутренней обратной связи

Система внутренней обратной связи предназначена для изучения отношения сотрудников администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области и его структурных подразделений к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области и его структурных подразделений.

Система внутренней обратной связи включает в себя прием (сбор), обработку и анализ обращений, предложений и мнений сотрудников администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области и его структурных подразделений в устной или письменной форме:

- личное или онлайн-обращение к руководителю, заместителям руководителя, начальникам структурных подразделений;
- участие в опросах для оценки уровня удовлетворенности различными аспектами деятельности с помощью специализированного инструментария, который размещается на внутренних ресурсах администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области. При отсутствии возможности размещения на внутренних ресурсах, ссылка рассылается сотрудникам администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области и его структурных подразделений посредством электронной почты либо передается физический носитель, позволяющий собрать обратную связь не только об общей удовлетворенности работой, но и по отдельным аспектам деятельности:
- материально-техническое оснащение;
- регламентация профессиональной деятельности;
- автоматизация профессиональной деятельности;
- взаимодействие с другими подразделениями органа местного самоуправления, государственными органами и организациями;
- возможность профессионального развития в органе местного самоуправления;
- возможность должностного роста в органе местного самоуправления;
- взаимоотношения между коллегами в коллективе;

- процессы нормотворчества и оформления, исполнения договоров и др.
Опрос сотрудников предполагает максимально возможный уровень анонимности проведения опроса.

4. Анализ обращений

В соответствии с целями настоящего порядка осуществляется мониторинг и анализ обращений внешних и внутренних клиентов.

Технология работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающими в письменной форме, в форме электронного документа, устными обращениями к должностному лицу во время личного приема граждан, а также с запросами граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений о предоставлении информации о деятельности администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области (далее – запросы), поступающими в письменной форме, в виде электронного документа, а также анализ обращений осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5. Проведение опросов и анализ их результатов

5.1. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся в соответствии с целями настоящего порядка, а также анализа мнений в рамках следующих форм взаимодействия:

для внешнего клиента:

1. муниципальные услуги
2. функции;
3. обращения, запросы;
4. меры поддержки;
5. доступ к информации о деятельности органа местного самоуправления;

для внутреннего клиента:

6. внутри- и межведомственное взаимодействие;
7. материально-техническое оснащение;
8. автоматизация профессиональной деятельности;
9. организация договорной работы (участие в процессах по оформлению и исполнению договоров);
10. организация нормотворческой деятельности (участие в процессах по нормотворчеству);
11. отдельные кадровые процессы (регламентация профессиональной деятельности, адаптация, обучение и др.);
12. взаимоотношения между коллегами в коллективе.

5.2. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия в целом с администрацией муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области и его структурными подразделениями и в процессе получения муниципальных услуг и мер поддержки могут проводиться следующие

опросы:

5.2.1. оценка уровня удовлетворенности предоставляемой услугой или оказываемой мерой поддержки непосредственно после ее получения и на каждом пройденном этапе предоставления. Ссылки на проведение опросов размещаются:

- одновременно с электронным ответом о предоставлении услуги, меры поддержки;

- направляются на электронную почту пользователя;

- в бумажном виде в момент обращения в администрацию муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области и его структурные подразделения;

- на официальном сайте муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области в разделе «Обращения» или «Обратная связь»/ «Услуги»/«Меры поддержки»;

5.2.2. оценка уровня удовлетворенности деятельностью администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области и его структурных подразделений. Ссылки на проведение опросов размещаются:

- на официальном сайте муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области в разделе «Обратная связь» или «Обращения граждан»;

- в официальных группах администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области в социальных сетях и мессенджерах;

5.2.3. оценка уровня удовлетворенностью работой сайта муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области, через который проводилось взаимодействие с заявителем/получателем услуги, меры поддержки. Ссылки на проведение опросов размещаются на сайте муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области и его структурных подразделений в разделе «Обращения» или «Обратная связь»/ «Услуги»/«Меры поддержки».

5.3. С целью разработки планов по совершенствованию цифровых сервисов может проводиться сбор информации и опросы по следующим параметрам (*пункт указывается при наличии муниципального сервиса*):

5.3.1. динамика числа пользователей сервиса за отчетный период;

5.3.2. уровень удовлетворенности сервисом со стороны потребителей;

5.3.3. доступность, понятность, удобство сервиса;

5.3.4. оперативность сервиса;

5.3.5. лояльность потребителя (готовность рекомендовать сервис друзьям и знакомым);

5.3.6. предложения пользователей по возможным изменениям сервиса.

5.4. С целью повышения клиентоцентричности деятельности администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области могут проводиться опросы, направленные на:

5.4.1. понимание клиентов, проверку гипотез в их отношении;

5.4.2. оценку уровня удовлетворенности клиентов мероприятиями администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области, направленными на клиентов, и отдельными параметрами таких мероприятий (содержание, условия проведения, качество организации и др.);

5.4.3. сбор предложений по развитию и совершенствованию деятельности администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области и его структурных подразделений;

5.4.4. оценку эффективности деятельности администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области и его структурных подразделений, влияния результатов деятельности администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области и его структурных подразделений на улучшение качества жизни клиентов.

5.5. Опросы и оценка внешних и внутренних клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности. При отсутствии обеспечения данного параметра невозможно получение репрезентативной и достоверной информации.

5.6. Для проведения опросов могут использоваться типовые анкеты (приложение № 1). Состав вопросов, содержащихся в анкетах, перечень возможных ответов на указанные вопросы, используемые при проведении опросов, определяются в зависимости от конкретной предоставленной муниципальной услуги и меры поддержки, по итогу рассмотрения обращений и запросов, по результатам доступа информации о деятельности администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области.

5.7. Администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области необходимо назначить ответственное лицо – руководителя структурного подразделения администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области, которое будет осуществлять составление аналитического отчета администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области по результатам опросов, проведенных в целях оценки удовлетворенности клиентов процессами взаимодействия с администрацией муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области.

5.8. По итогу полученной обратной связи ответственное лицо формирует отчет в разрезе каждого проанализированного процесса администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области и его структурных подразделений. Для подготовки данного отчета может быть использован шаблон, приведенный в приложении № 2.

В отчете рекомендуется отражать:

- выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов;

- мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов;
- срок реализаций мероприятий;
- ответственные за реализацию мероприятий.

5.9. В случае получения неудовлетворительных результатов оценки проводится анализ клиентского сегмента, клиентских потребностей и клиентского пути, который ложится в основу проведения проектирования и реинжиниринга муниципальных услуг, мер поддержки, рассмотрений обращений и запросов, доступа к информации о деятельности администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области в целях повышения качества клиентского опыта, формирования информационных панелей при необходимости, а также для:

- создания или доработки процессов предоставления (исполнения) муниципальных услуг (функций);
- создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официального сайта, информационных систем;
- подготовки предложений о доработке единых порталов предоставления муниципальных услуг (функций), информационных систем;
- подготовки предложений об изменении нормативно-правового регулирования порядка предоставления (исполнения) муниципальных услуг (функций, процессов);
- принятия и изменения актов администрации муниципального образования Ефремовский муниципальный округ Тульской области;
- для реинжиниринга внутренних процессов и подготовки предложений об изменении межведомственных процессов.

5.10. Отчетные материалы рекомендуется направлять ответственным лицом руководству администрации муниципального образования Тульской области не позднее 10 числа месяца, следующего за отчет.

Приложение № 1
к Порядку регулярного сбора и анализа обратной связи
от внутренних и внешних клиентов муниципального образования
Ефремовский муниципальный округ Тульской области

№ _____ от _____ года

Анкеты по предоставлению услуг (сервисов) - "Внешний клиент" 1. Удовлетворенность предоставлением муниципальной услуги (после непосредственного обращения гражданина на сайт администрации муниципального образования Тульской области за получением услуги. После того, как услуга предоставлена). 2. Удовлетворенность предоставлением полученной услугой после ее фактического получения (при посещении сайта или личном посещении администрации муниципального образования Тульской области). 3. Ежеквартальный опрос пользователей (онлайн (телефонный) по муниципальным услугам по результатам работы администрации муниципального образования Тульской области.
Анкеты - "Внутренний клиент" 4.1. Опрос удовлетворенности внутренних клиентов. 4.2. Опрос удовлетворенности руководителей администрации муниципального образования Тульской области организацией и порядком проведения кадровых процедур. 4.3. Опрос удовлетворенности сотрудников администрации муниципального образования Тульской области и его структурных подразделений "Мотивация за работу". 4.4. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности администрации муниципального образования Тульской области. 4.5. Оценка внутренними клиентами процессов нормотворчества и оформления, исполнения договоров. 4.6. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов рассмотрением обращений и выполнением запросов.
Анкеты - "Внешний клиент" 5.1. Оценка удовлетворенности внешних клиентов, граждан ответом на обращения. 5.2. Оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов. * на выбор 6.1. Оценка работы администрации муниципального образования Тульской области и его структурных подразделений. 6.2. Опрос удовлетворенности работой администрации муниципального образования Тульской области и его структурных подразделений. * на выбор 7.1. Оценка работы сайта администрации муниципального образования Тульской области. (*короткая выклет) 7.2. Оценка удовлетворенности внешних клиентов доступностью, составом и качеством информации о деятельности администрации муниципального образования Тульской области. 8. Опрос удовлетворенности получением муниципальных услуг, предоставляемых в электронной форме.
Анкеты по предоставлению мер поддержки - "Внешний клиент" 9. Опрос удовлетворенности клиентов/заявителей мерами поддержки. 10. Скрипт "Опрос об удовлетворенности получателей поддержки качеством оказанных услуг".

Анкеты 1

Удовлетворенность предоставлением муниципальной услуги

Вы обратились за муниципальной услугой. Просим Вас оценить предоставление услуги и ответить на несколько вопросов.

Название услуги: _____

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

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

2. Как часто Вы пользуетесь официальным сайтом? *(Один ответ)*

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

3. Насколько Вы удовлетворены муниципальной услугой, которой воспользовались на сайте? 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)*

1. 5 баллов ☐ 3. 3 балла ☐ 5. 1 балл ☐

2. 4 балла ☐ 4. 2 балла ☐

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

1. 5 баллов ☐ 3. 3 балла ☐ 5. 1 балл ☐

2. 4 балла ☐ 4. 2 балла ☐

5. Насколько Вы удовлетворены следующими показателями 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 каждой услуги)*

Оценка услуги, полученной на сайте ведомства (баллы)					
5.1. Понятность и удобство подачи заявления в электронном виде	1	2	3	4	5
5.2. Возможность записи на прием	1	2	3	4	5
5.3. Информирование о статусе услуги	1	2	3	4	5
5.4. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	1	2	3	4	5
5.5. Оперативность получения результата	1	2	3	4	5
5.6. Возможность получения результата в электронном виде	1	2	3	4	5

6. Оцените готовность рекомендовать друзьям и знакомым получение муниципальной услуги на сайте? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы точно не будете рекомендовать, оценка 5 означает, что Вы точно будете рекомендовать. *(Один ответ)*

1. 5 баллов ☐ 3. 3 балла ☐ 5. 1 балл ☐

2. 4 балла ☐ 4. 2 балла ☐

7. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в предоставлении муниципальной услуги? *(Открытый вопрос)*

8. Ваш пол ☐ 1. Мужской ☐ 2. Женский

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

☐ 1. 18-29 лет ☐ 2. 30-44 лет

☐ 3. 45-60 лет ☐ 4. 61 год и старше

10. Укажите, пожалуйста, Ваш образование *(Один ответ)*

1. Высшее ☐ 2. Незаконченное высшее ☐

Искать опенить эту услугу, ответы на несколько вопросов, касающихся оценки конкретной предоставленной услуги. В этой ситуации ссылка на проведение опроса размещается одновременно с электронным ответом

3. Среднее специальное ☐ 4. Неполное среднее образование и ниже ☐

5. Среднее общее образование ☐

11. 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	

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

1. Руководитель	7. Фермер (с/х работник)
2. Государственный и муниципальный служащий	8. Самозанятое население
3. Рабочий	9. Учащийся, студент – Переход к в. 14
4. Специалист, офисный работник	10. Неработающий пенсионер – Переход к в. 14
5. Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов	11. Домохозяйка – Переход к в. 14
6. Предприниматель	12. Безработный – Переход к в. 14

13. Другие – записать

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

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

19. Затрудняюсь ответить

14. В каком муниципальном образовании Тульской области Вы проживаете? (Перечень субъектов прилагается)

Тула ☐

Область: ☐

Арсеньевский
Алексинский
Белевский
Богородицкий
Веневский
Воловский
Дубенский
Ефремовский
Зарайский
Каленский
Киреевский
Кимовский
Куркинский
Ленинский
Новомосковский
Одоевский
Плавский
Судовский
Тепло-Острехинский
Узловский
Чернский
Щеккинский
Ясногорский

после непосредственного обращения гражданина на сайт РОИВ за получением услуги. После того, как услуга предоставлена, гражданину предлагается о предоставлении услуги, либо рассылается приглашение на контактный телефон, электронную почту пользователя.

Анкета 2

Удовлетворенность предоставлением полученной услугой

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

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

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

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

3. Какой услугой Вы воспользовались на сайте? (Один ответ) Список услуг указывается самостоятельно

1. ☐ 2. ☐ 3. ☐

4. Насколько Вы удовлетворены муниципальной услугой, которой воспользовались на сайте? 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)

1. 5 баллов ☐ 3. 3 балла ☐ 5. 1 балл ☐

2. 4 балла ☐ 4. 2 балла ☐

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

1. 5 баллов ☐ 3. 3 балла ☐ 5. 1 балл ☐

2. 4 балла ☐ 4. 2 балла ☐

6. Насколько Вы удовлетворены следующими показателями 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 каждой услуги)

Оценка услуги, полученной на сайте (оценка от 1 до 5 баллов)					
6.1. Понятность и удобство подачи заявления в электронном виде	1	2	3	4	5
6.2. Возможность записи на прием в ведомство	1	2	3	4	5
6.3. Информирование о статусе услуги	1	2	3	4	5
6.4. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	1	2	3	4	5
6.5. Оперативность получения результата	1	2	3	4	5
6.6. Возможность получения результата в электронном виде	1	2	3	4	5

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

1. 5 баллов ☐ 3. 3 балла ☐ 5. 1 балл ☐

2. 4 балла ☐ 4. 2 балла ☐

8. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в предоставлении муниципальных услуг? (Открытый вопрос)

9. Ваш пол

1. Мужской ☐ 2. Женский ☐

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

1. 18-29 лет ☐ 2. 30-44 лет ☐ 3. 45-65 лет ☐ 4. 61 год и старше ☐

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

1. Высшее ☐ 2. Незаконченное высшее ☐

3. Среднее специальное ☐ 4. Среднее общее образование ☐

5. Неполное среднее образование и ниже ☐

оценить деятельность органа власти и предоставляемых услуг. В этом случае ссылка на опрос или форма анкеты размещается в разделе «Обратная связь» в вынесением анонимно о проведении опроса на главной странице сайта. В данной ситуации пользователю предлагается самостоятельно выбрать услугу для проведения оценки. В случае, если пользователь будет готов оценить несколько услуг, то опрос

12. 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	

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

1. Руководитель	7. Фермер (с/х работник)
2. Государственный и муниципальный служащий	8. Самозанятое население
3. Рабочий	9. Учащийся, студент – Переход к в. 15
4. Специалист, офисный работник	10. Неработающий пенсионер – Переход к в. 15
5. Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов	11. Домохозяйка – Переход к в. 15
6. Предприниматель	12. Безработный – Переход к в. 15
13. Другое (записать)	

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

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

15. В каком муниципальном образовании Тульской области Вы проживаете? (Перечень субъектов прилагается)

Тула		Область	
		Арсеневский	
		Алексинский	
		Белевский	
		Богородицкий	
		Веневский	
		Воловский	
		Дубенский	
		Ефремовский	
		Завидовский	
		Каленский	
		Киреевский	
		Кимовский	
		Куркинский	
		Ленинский	
		Новомосковский	
		Одоевский	
		Плавский	
		Судянский	
		Таловский	
		Узловский	
		Чернский	
		Щелковский	
		Ясногорский	

при посещении сайта или личном посещении ОУВ (подведомственных учреждений) гражданам предлагается заполнить анкету. В случае 2 варианта проведения опроса в инструментарий включается весь перечень пр. необходимо будет проводить по каждой услуге отдельно

Анкета 3 ЕЖЕКВАРТАЛЬНЫЙ ОПРОС по услугам

Вы обратились за муниципальной услугой. Просим Вас оценить предоставление услуги и ответить на несколько вопросов.

Название услуги: _____

1. Насколько Вы удовлетворены услугой, которой воспользовались на сайте? 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)

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

2. Почему Вы таким образом оценили услугу, которой воспользовались? Что Вам понравилось и чем Вы были не удовлетворены? (Открытый вопрос)

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

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

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

5. Насколько Вы удовлетворены следующими показателями получения 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 каждой услуги)

Оценка услуги, полученной на сайте ведомства (Оценка от 1 до 5 баллов)					
5.1. Понятность и удобство подачи заявления в электронном виде	1	2	3	4	5
5.2. Возможность записи на прием в ведомство	1	2	3	4	5
5.3. Информирование о статусе услуги	1	2	3	4	5
5.4. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	1	2	3	4	5
5.5. Оперативность получения результата	1	2	3	4	5
5.6. Возможность получения результата в электронном виде	1	2	3	4	5

6. Почему Вы таким образом оценили параметры предоставления услуги, которой воспользовались? (Открытый вопрос) На данный вопрос отвечают респонденты, поставившие отметки от 1 до 3 при ответах на вопрос 5

Оценка услуги, полученной на сайте ведомства	Причина оценки
6.1. Понятность и удобство подачи заявления в электронном виде	
6.2. Возможность записи на прием в ведомство	
6.3. Информирование о статусе услуги	
6.4. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	
6.5. Оперативность получения результата	
6.6. Возможность получения результата в электронном виде	

В отдельных случаях при выявлении значительного числа проблем и высокого уровня недовольности проводится ежеквартальный опрос (телефонный) опрос пользователей по результатам работы на сайте. При проведении ежеквартального опроса предлагается два способа формирования выборочности (целой аудиторией): отбор пользователей, обратившихся на сайт за последние три месяца вне зависимости от содержания обращения, либо отбор пользователей, обратившихся за определенным видом услуги на данном сайте.

1.	Сельское, лесное хозяйство, охота, рыболовство и рыбоводство	10.	Связь, СМИ и IT
2.	Добывающая промышленность	11.	Страхование и финансы
3.	Обрабатывающая промышленность	12.	Образование, наука
4.	ЖКХ, водоснабжение водотведение, отходы	13.	Здравоохранение, фармацевтика
5.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	14.	Культура, организация досуга и развлечений
6.	Строительство	15.	Спорт

Арсеневский
Алексинский
Белевский
Богородицкий
Веневский
Воловский
Дубенский
Ефремовский
Заокский
Каменский
Киреевский
Кимовский
Куртчинский
Ленинский
Новомосковский
Одоевский
Плавский
Суворовский
Тепло-Озаревский
Узловской
Чернский
Щекинский
Ясногорский

Анкета 4.1. ОНЛАЙН-ОПРОС СОТРУДНИКОВ

Здравствуйте! В рамках изучения условий работы сотрудников администрации муниципального образования Тульской области и его структурными подразделениями проводится социологический опрос. Опрос полностью анонимен, анализироваться будут только усредненные данные. Ваше мнение очень важно для нас. Пожалуйста, уделите нам несколько минут.

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в администрации муниципального образования Тульской области? (Один ответ)

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

2. Насколько Вы удовлетворены материально-техническим оснащением своей деятельности? (Один ответ по каждой строке)

	полностью удовлетворен	скорее удовлетворен	скорее не удовлетворен	полностью не удовлетворен	затрудняюсь ответить
2.1. Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.)	5	4	3	2	1
2.2. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)	5	4	3	2	1
2.3. Программное обеспечение	5	4	3	2	1
2.4. Обслуживание технических средств	5	4	3	2	1
2.5. Обеспечение расходными материалами (бумага, бланки, канцтовары)	5	4	3	2	1

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

	полностью удовлетворен	скорее удовлетворен	скорее не удовлетворен	полностью не удовлетворен	затрудняюсь ответить
3.1. Понятность инструкций и методических материалов	5	4	3	2	1
3.2. Удобство использования инструкций и методических материалов	5	4	3	2	1

4. Насколько Вы удовлетворены автоматизацией своей профессиональной деятельности? (Один ответ по каждой строке)

	полностью удовлетворен	скорее удовлетворен	скорее не удовлетворен	полностью не удовлетворен	затрудняюсь ответить
4.1. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений	5	4	3	2	1
4.2. Прямые информационные системы	5	4	3	2	1
4.3. Календарный портал	5	4	3	2	1
4.4. Движком	5	4	3	2	1
4.5. Автоматизация форм и шаблонов	5	4	3	2	1
4.6. Автоматизация отчетов	5	4	3	2	1
4.7. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)	5	4	3	2	1
4.8. Доступ к данным иных государственных органов и организаций	5	4	3	2	1

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
5.1. Качество предоставляемой информации	3	2	1
5.2. Соблюдение сроков предоставления информации	3	2	1
5.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)	3	2	1
5.4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)	3	2	1
5.5. Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией	3	2	1

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

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

7. Насколько Вы удовлетворены возможностями должностного роста в ведомстве? (Один ответ)

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
8.1. В подразделении, в котором Вы замещаете должность	3	2	1
8.2. В ведомстве в целом	3	2	1

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
9.1. Сопережением (тематика решаемых вопросов и задач)	3	2	1
9.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)	3	2	1
9.3. Результатом	3	2	1
9.4. Престижностью	3	2	1
9.5. Общественным одобрением	3	2	1

10. 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	

11. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым работать в Вашем ведомстве? (оцените, пожалуйста, по 10-балльной шкале, где 1 – очень маловероятно, 10 – с большой вероятностью) (Один ответ)

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

12. Пол:

☐ Мужской ☐ Женский

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

☐ 1. 18-29 лет ☐ 2. 30-44 лет ☐ 3. 45-60 лет ☐ 4. Более 60 лет

14. Укажите, пожалуйста Ваше образование? (Один ответ)

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

15. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения? (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!

Анкета 4.2.

ОПРОС УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ КАДРОВЫХ ПРОЦЕДУР

Здравствуйте! В рамках изучения условий работы сотрудников проводится социологический опрос. Опрос полностью анонимен, анализироваться будут только усредненные данные. Ваше мнение очень важно для нас. Пожалуйста, уделите нам несколько минут.

На сколько вы удовлетворены следующими аспектами:

	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1. Организация присвоения классных чинов гражданским служащим					
2. Организация проведения конкурсов на замещение вакантных должностей гражданской службы и на включение в кадровый резерв					
3. Организация мероприятий по комплектованию кадровым составом					
4. Организация мероприятий по наставничеству					
5. Полнотой кадровых процессов и их доступностью					
6. Предоставлением консультационной помощи при решении кадровых вопросов					
7. Взаимодействием с кадровой службой по кадровым вопросам					
8. В целях оптимизации кадровых процессов предлагаю:					
9. В целях повышения качества кадровых процессов предлагаю:					

Анкета 4.3.

ОПРОС УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СОТРУДНИКОВ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "МОТИВАЦИЯ"

Наименование (отдел/структурное подразделение)	Да	Скорее да	Нет	Скорее нет	Затрудняюсь ответить
1. Ощущаете ли Вы возможность профессиональной самореализации?					
2. Что Вам необходимо для самореализации?					
3. Удовлетворены ли Вы уровнем заработной платы?					

4. Какой уровень заработной платы Вас устроит?										
5. Есть ли у Вас возможность карьерного роста?	Да	Скорее да	Нет	Скорее нет	Затрудняюсь ответить					
6. Что мешает Вам в продвижении по карьерной лестнице?										
7. Важно ли для Вас наличие и участие в корпоративных мероприятиях?	Да	Скорее да	Нет	Скорее нет	Затрудняюсь ответить					
8. На сколько Вы удовлетворены условиями труда?	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен	Скорее неудовлетворен	Полностью неудовлетворен	Затрудняюсь ответить					
9. Что необходимо сделать работодателю для улучшения условий труда?										
10. Удовлетворены ли Вы корпоративным обучением?	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен	Скорее неудовлетворен	Полностью неудовлетворен	Затрудняюсь ответить					
11. Что вы хотели бы изменить в процессе обучения сотрудников?										
12. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым работать в Вашем ведомстве? (оцените, пожалуйста, по 10-балльной шкале, где 1 – очень маловероятно, 10 – с большой вероятностью) (Один ответ)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. Пол:										
	☐ Мужской					☐ Женский				
11. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (Один ответ)										
	☐ 1. 18-29 лет		☐ 2. 30-44 лет		☐ 3. 45-60 лет		☐ 4. более 60 лет			
12. Укажите, пожалуйста Ваше образование? (Один ответ)										
	☐ 1. Высшее		☐ 2. Незаконченное высшее		☐ 3. Среднее специальное			☐ 4. Среднее общее образование		
	☐ 5. Неполное среднее образование и ниже									
13. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения? (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										

Оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в администрации муниципального образования Тульской области

Анкета 4.4.

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данной государственной структуре?

☐ Скорее удовлетворен ☐ Скорее неудовлетворен ☐ Затрудняюсь ответить

2. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по следующим вопросам?

	Постоянно, каждый рабочий день	Несколько раз в неделю	Несколько раз в месяц	Несколько раз в год	Не занимаюсь этим
предоставление государственных услуг	5	4	3	2	1
предоставление мер поддержки	5	4	3	2	1
проведение контрольно-надзорных мероприятий	5	4	3	2	1
подготовка ответов на обращения, запросы, предложения	5	4	3	2	1
нормативно-правовая деятельность	5	4	3	2	1
консультирование по вопросам взаимодействия с органами власти (организациями)	5	4	3	2	1

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

	Проблемы (указать)	Не занимаюсь этим
предоставление государственных услуг		
предоставление мер поддержки		
проведение контрольно-надзорных мероприятий		
подготовка ответов на обращения, запросы, предложения		
нормативно-правовая деятельность		
консультирование по вопросам взаимодействия с органами власти (организациями)		

4. Насколько Вы удовлетворены материально-техническим оснащением своей деятельности? (Один ответ на каждой строке)

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.д.)	5	4	3	2	1
технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)	5	4	3	2	1
программное обеспечение	5	4	3	2	1
обслуживание технических средств	5	4	3	2	1
обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)	5	4	3	2	1
иное (указать)	5	4	3	2	1

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
полнота инструкций и методических материалов	5	4	3	2	1
удобство использования инструкций и методических материалов	5	4	3	2	1
актуальность инструкций и методических материалов	5	4	3	2	1

6. Насколько Вы удовлетворены автоматизацией своей профессиональной деятельности? (Один ответ на каждой строке)

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений	5	4	3	2	1
правовые информационные системы	5	4	3	2	1
кадровый портал	5	4	3	2	1
электронный журнал	5	4	3	2	1
автоматизация форм и шаблонов	5	4	3	2	1
автоматизация отчетов	5	4	3	2	1
автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)	5	4	3	2	1
доступ к данным иных государственных органов и организаций	5	4	3	2	1

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

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

качество предоставляемой информации	4	3	2	1
соблюдение сроков предоставления информации	4	3	2	1
уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)	4	3	2	1
регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)	4	3	2	1
коммуникации с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией	4	3	2	1

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

☐	постоянно, каждый рабочий день
☐	несколько раз в неделю
☐	несколько раз в месяц
☐	несколько раз в год
☐	затрудняюсь ответить

9. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа с кадрами в Вашем ведомстве?

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

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

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

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

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

Организация хранения документов		
Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации		

12.

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

Этапы процесса организации кадровой работы в ведомстве	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу)	5	4	3	2	1
Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу)	5	4	3	2	1
Предоставление отпуска	5	4	3	2	1
Направление в служебную командировку	5	4	3	2	1
Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности	5	4	3	2	1
Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)	5	4	3	2	1
Предотвращение и урегулирование конфликта интересов	5	4	3	2	1
Предоставление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера	5	4	3	2	1
Предоставление сведений о размещении информации в сети Интернет	5	4	3	2	1
Применение мер поощрения	5	4	3	2	1
Привлечение к дисциплинарной ответственности	5	4	3	2	1
Оказание материальной помощи	5	4	3	2	1
Предоставление государственных социальных гарантий	5	4	3	2	1
Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей	5	4	3	2	1
Организация документооборота и оперативного взаимодействия	5	4	3	2	1
Выполнение служебных (трудовых) обязанностей	5	4	3	2	1
Прекращение служебного контракта (трудового договора)	5	4	3	2	1
Индивидуальный служебный (трудовой) спор	5	4	3	2	1
Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти	5	4	3	2	1

13.

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

Этапы процесса предоставления государственной услуги	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу)		
Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу)		
Предоставление отпуска		
Направление в служебную командировку		
Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности		
Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)		
Предотвращение и урегулирование конфликта интересов		
Предоставление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера		
Предоставление сведений о размещении информации в сети Интернет		
Применение мер поощрения		
Привлечение к дисциплинарной ответственности		
Оказание материальной помощи		
Предоставление государственных социальных гарантий		
Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей		
Организация документооборота и оперативного взаимодействия		
Выполнение служебных (трудовых) обязанностей		
Прекращение служебного контракта (трудового договора)		
Индивидуальный служебный (трудовой) спор		
Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти		

14.

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

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

15. Насколько Вы удовлетворены взаимоотношениями между коллегами в коллективе?

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить

17. Насколько Вы удовлетворены возможностями должностного роста?

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить

18. Насколько Вы удовлетворены системой адаптации новых сотрудников органа (ведомства)?

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить

система адаптации отсутствует (переход к вопросу № 20)

19. Какие меры по адаптации новых сотрудников, используемые в органе (ведомстве), Вы можете выделить?

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

20. 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
Обучение по процессу профессиональной деятельности	5	4	3	2	1
Обучение навыкам эффективной коммуникации с клиентами/коллегами при предоставлении услуг	5	4	3	2	1

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)	3	2	1
Процессом (реализуемые функции, процедуры)	3	2	1
Результатом	3	2	1
Престижностью	3	2	1
Общественным одобрением	3	2	1

22. Что, для Вас является наиболее значимым в оценке Вашей профессиональной деятельности?

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

23. 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.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

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

комфортность	четкость, упорядоченность	забота
незамысловатость	открытость, прозрачность	невысказательство
внимательность	предсказуемость, соблюдение правил игры	затрудняюсь ответить

25. К какой группе должностей Вы сейчас себя относите?

высшая	главная	ведущая	старшая	младшая
--------	---------	---------	---------	---------

26. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

27. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?

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

28. Пол: Мужской Женский

29. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст

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

30. Ваше образование

высшее	неакадемическое высшее	среднее специальное	среднее общее

31. Какое высказывание точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи?

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

Оценка внутренними клиентами процессов нормотворчества и оформления, исполнения договоров
Анкета 4.5.

Насколько Вы в целом удовлетворены работой в администрации муниципального образования Тульской области и его структурных подразделениях?

Скорее удовлетворен Скорее неудовлетворен Затрудняюсь ответить

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

	полностью удовлетворен	скорее удовлетворен	скорее не удовлетворен	полностью не удовлетворен	не участвую в данном процессе
Подготовка проекта нормативного правового акта (НПА)	4	3	2	1	0
Согласование проекта НПА	4	3	2	1	0
Утверждение НПА	4	3	2	1	0
Опубликование НПА	4	3	2	1	0
Контроль и соблюдение НПА	4	3	2	1	0

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

	Проблема (укажите)	Проблем не было
Подготовка проекта нормативного правового акта (НПА)	1	2
Согласование проекта НПА	1	2
Утверждение НПА	1	2
Опубликование НПА	1	2
Контроль и соблюдение НПА	1	2

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
Понятность инструкций и методических материалов	5	4	3	2	1
Удобство использования инструкций и методических материалов	5	4	3	2	1

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
Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений	5	4	3	2	1
Правовые информационные системы	5	4	3	2	1
Доступ к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)	5	4	3	2	1
Доступ к данным иных государственных органов и организаций	5	4	3	2	1

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

	скорее удовлетворен	скорее не удовлетворен	затрудняюсь ответить
Качество предоставляемой информации	3	2	1
Соблюдение сроков предоставления информации	3	2	1
Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)	3	2	1
Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)	3	2	1
Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией	3	2	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	полностью не удовлетворен	не участвую в данном процессе
Подготовка договора	4	3	2	1	0
Согласование договора	4	3	2	1	0
Подписание договора	4	3	2	1	0
Регистрация договора	4	3	2	1	0

Оценка удовлетворенности внутренних клиентов рассмотрением обращений и выполнением запросов
Анкета 4.6.

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в ведомстве (органа власти)? (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 обращений, запросов, предложений? (Один ответ)

1. Постоянно, каждый рабочий день 2. Насколько раз в неделю 3. Насколько раз в месяц 4. Насколько раз в год 5. Не знаю/не было этого ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА

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

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

4. Скажите, пожалуйста, по каким поводам чаще всего бывают обращения? (Открытый вопрос)

5. Укажите, пожалуйста, способ подачи обращения (запроса), с которым Вам приходится чаще всего работать. (Один ответ)

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)
5. Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги
6. Обращение в электронной форме через социальные сети
7. Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах
8. Письменное обращение через МФЦ
9. Иное (укажите)

6. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в администрацию муниципального образования Тульской области и его структурных подразделений? Дайте оценку по 5-ти бальной 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 варианта в вопросе №5.

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

7. С Вашей точки зрения, насколько легко или сложно подать обращение (запрос) в администрацию муниципального образования Тульской области и его структурных подразделений? Дайте оценку по 5-бальной шкале, где оценка 1 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

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

1. Часто 2. Реже 3. Никогда 4. Затрудняюсь ответить

9. Обычно каковы причины перераспределения обращений в другое ведомство (орган власти)? Открытый вопрос

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

1. Часто 2. Реже 3. Никогда 4. Затрудняюсь ответить

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

12. В целом, насколько Вы удовлетворены процессом рассмотрения обращений и выполнения запросов в Вашем органе власти? Дайте оценку по 5-бальной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

13. Что необходимо изменить в процессе рассмотрения обращений и выполнения запросов в администрацию муниципального образования Тульской области и его структурных подразделений? (Открытый вопрос)

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

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

15. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

16. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?

17. Пол 1. Мужской 2. Женский

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

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

19. Ваше образование? (Один ответ)

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

20. 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

Анкета 5.1.
Оценка удовлетворенности внешних клиентов, граждан ответом на обращения (организации)
(* короткая анкета)

Вопрос	Варианты ответов				
	Почта жалоба	Интернет предложение	Лично заявление	Иное (указать)	Иное (указать)
Укажите, пожалуйста, способ подачи обращения. К какому типу относилось обращение?	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Насколько Вы удовлетворены полученным ответом? Дайте оценку по 5-ти бальной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены.	5	4	3	2	1
Насколько было легко или сложно подать обращение? Дайте оценку по 5-ти бальной шкале, где оценка 1 означает, что получить услугу было очень тяжело, оценка 5 означает, что получить услугу было очень легко.	5	4	3	2	1
Понятность и удобство подачи обращения	5	4	3	2	1
Срок рассмотрения обращения	5	4	3	2	1
Информирование о статусе рассмотрения обращения	5	4	3	2	1
Понятность и доступность ответа на обращение	5	4	3	2	1
Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения	5	4	3	2	1
Какому типу бизнеса относится Ваша организация? Ваш статус?	Малый бизнес	Средний бизнес	Крупный бизнес	Самозанятый	ИП
К какому виду относится Ваша организация /а которой Вы работаете?	Коммерческая организация		Некоммерческая организация		
Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации/ стаж работы в организации	0 до 1 года	от 1 г. до 3 л	3 до 5 лет	от 5 до 10 лет	Более 10 лет
Укажите, пожалуйста, основную сферу деятельности Вашей организации? /в которой работаете	о/х	строительство	страхование/финансы		
	лесное хозяйство	торговля	наука/образование		
	охота/рыболовство	услуги	здравоохранение		
	добывающая компания	связь, СМИ	культура		
	ЖСКХ, водоснабжение	ИТ	спорт		
	ТЭК	транспорт	туризм		
В каком регионе осуществляет деятельность Ваша организация?	Тула	Тульская обл. (указать район)			
Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в порядке рассмотрения обращений в _____ (указать ОНБ, организацию)?					

Анкета 5.2.
Оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов
(* длинная анкета)

1. Приходилось ли Вам обращаться в администрацию муниципального образования Тульской области и его структурные подразделения с какими-либо предложениями, заявлениями, жалобами, запросами в период с 1 января 2024 года?

☐ Да

☐ Нет

☐ Затрудняюсь ответить

2. Сколько раз Вам приходилось обращаться в орган власти в период с 1 января 2024 года?

☐ 1 обращение

☐ 2 обращения

☐ 3 обращения

☐ 4 и более обращений

*При выборе ответов на Вопрос № 2 с количеством обращений 2 и более, вопросы № 3-11 задаются по каждому обращению отдельно

3. К какому типу относилось обращение?

☐ Заявление

☐ Предложение

☐ Жалоба

☐ Запрос на предоставление информации о деятельности органа власти

☐ Иное (указать)

4. Укажите, пожалуйста, по какому поводу было обращение

5. Укажите, пожалуйста, способ подачи обращения:

устное обращение при личном приеме в государственном органе власти	
письменное обращение в государственный орган власти на бумажном носителе	
обращение в электронной форме через официальный сайт органа власти	
обращение в электронной форме через портал Госуслуги	
обращение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги	
обращение в электронной форме через социальные сети	
обращение в электронной форме через группы в мессенджерах	
письменное обращение через МФЦ	
иное (указать)	

6. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в государственный орган? Дайте оценку по 5-ти бальной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены.

* Вопрос задается только тем респондентам, которые выбрали 1-3 варианта в вопросе № 5

Устное обращение при личном приеме в государственном органе власти

Письменное обращение в государственный орган на бумажном носителе

Обращение в электронной форме через официальный сайт органа власти

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

☐ 5 баллов

☐ 4 балла

☐ 3 балла

☐ 2 балла

☐ 1 балл

Анкета 6.1.
Оценка работы администрации муниципального образования Тульской области и его структурных подразделений
(* короткая анкета)

Оцените, пожалуйста, по 5-бальной шкале, насколько Вы удовлетворены:	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
информацией о предоставляемых услугах в данном учреждении	5	4	3	2	1
наличие и информативность стенда	5	4	3	2	1
справочной информацией	5	4	3	2	1
буклетами и другими рекламными/информационными материалами	5	4	3	2	1
оформлением помещения	5	4	3	2	1
чистотой в помещениях учреждения	5	4	3	2	1
внешним видом персонала	5	4	3	2	1
вежливостью, тактичностью и доброжелательностью сотрудников	5	4	3	2	1
компетентностью и уровнем профессионализма специалистов	5	4	3	2	1
наличием информационных указателей, табличек в помещении	5	4	3	2	1
обслуживанием в гардеробе	5	4	3	2	1
удобством мест ожидания посетителей	5	4	3	2	1
временем ожидания	5	4	3	2	1
технической оснащенностью учреждения (wi-fi)	5	4	3	2	1
стоимостью предоставленных услуг	5	4	3	2	1
ассортиментом услуг	5	4	3	2	1
культурой обслуживания в данном учреждении	5	4	3	2	1

Анкета 6.2.
Оценка работы администрации муниципального образования Тульской области и его структурных подразделений

1. Название организации, в которой Вы являетесь (являетесь) получателем услуг

2. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да Нет Иное, указать _____

3. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да Нет Иное, указать _____

4. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

Да Нет Иное, указать _____

5. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

Да Нет Иное, указать _____

6. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, за которой Вы обратились?

Да Нет с задержкой _____ дней

7. Удовлетворены ли Вы условиями зоны ожидания при предоставлении услуг в организации:

наличие и понятность навигации в помещении организации

Да Нет Иное, указать _____

наличие и доступность питьевой воды в помещении организации

Да Нет Иное, указать _____

наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации

Да Нет Иное, указать _____

транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки)

Да Нет Иное, указать _____

7.1. Удовлетворены ли Вы доступными вариантами записи на получение услуги:

по телефону	есть возможность записи	Нет возможности записи
на официальном сайте организации	есть возможность записи	Нет возможности записи
через ЕПГУ/РПГУ	есть возможность записи	Нет возможности записи
при личном посещении в регистратуре или специалиста организации	есть возможность записи	Нет возможности записи

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да Нет Иное, указать _____

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (* работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)

Да Нет Иное, указать _____

Анкета пользователя по работе сайта администрации муниципального образования Тульской области

Анкета 7.1.
(*краткая анкета)

вопросы для оценки сайта ведомства:	оценка				
1. Вы посещали наш веб-сайт?	Да		Нет		
2. Было ли легко его найти?	Да	Нет	Затрудняюсь ответить		
3. Что вы искали на сайте? Вы нашли это?	Да	Нет	Затрудняюсь ответить		
4. Легко было пользоваться сайтом?	Да	Нет	Затрудняюсь ответить		
5. Были технические проблемы при использовании сайта? Если Да, указать какие	Да	Нет	Указать проблемы		
6. Что бы вы в нем изменили?					
7. Насколько легко или сложно было получить услугу на сайте?	5 легко	4 окорее легко	3 окорее сложно	2 сложно	1 затрудняюсь ответить
8. Вы получили услугу вовремя?	Да	Нет	С задержкой		
9. Вам пришлось долго искать нужную услугу на сайте	Да	Нет	Затрудняюсь ответить		
10. Что вы изменили бы в работе сайта ведомства?					

Оценка удовлетворенности внешних клиентов доступностью, составом и качеством информации о деятельности администрации муниципального образования Тульской области и его структурных подразделений
Анкета 7.2.

1. Какие источники Вы используете для получения информации о деятельности ведомства?

☐ Официальный сайт ведомства	Переход к Вопросу № 7
☐ Телеграм-канал ведомства	Переход к Вопросу № 7
☐ Официальная страница ведомства социальной сети "ВКонтакте"	Переход к Вопросу № 7
☐ Официальная страница ведомства социальной сети "Одноклассники"	Переход к Вопросу № 7
☐ Другое (укажите)	Переход к Вопросу № 12

2. Как часто Вы пользуетесь официальным сайтом ведомства?

- ☐ Пользуюсь постоянно
☐ Пользуюсь время от времени
☐ Затрудняюсь ответить

3. Удастся ли Вам найти требуемую информацию на сайте ведомства?

☐ Да ☐ Нет ☐ Затрудняюсь ответить

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

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

5. За получением какой информации Вы чаще всего обращаетесь на сайт ведомства?

6. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в информационном наполнении и/или структуре сайта ведомства?

7. Как часто Вы пользуетесь следующими источниками информации?

	постоянно	время	ответить
Телеграм-канал ведомства	3	2	1
Страница ведомства в социальной сети "ВКонтакте"	3	2	1
Страница ведомства в социальной сети "Одноклассники"	3	2	1

8. Удастся ли Вам найти необходимую информацию на следующих ресурсах?

	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Телеграм-канал ведомства	3	2	1
Страница ведомства в социальной сети "ВКонтакте"	3	2	1
Страница ведомства в социальной сети "Одноклассники"	3	2	1

Опрос удовлетворенности получением муниципальных услуг, предоставляемых администрацией муниципального образования Тульской области и его структурными подразделениями, в электронной форме					
Вопросы		Оценка			
		5 полностью удовлетворен	4 скорее удовлетворен	3 скорее неудовлетворен	2 полностью неудовлетворен
1. Как Вы оцениваете процесс оформления услуги на портале госуслуг?					1 затрудняюсь ответить
2. При получении услуг, предоставляемых министерством экономического развития Тульской области на Портале государственных и муниципальных услуг в электронном виде, приходилось ли Вам встречаться с техническими сбоями, ошибками в программном обеспечении Портала?	Да			Нет	Затрудняюсь ответить
3. Была ли услуга, предоставляемая министерством экономического развития Тульской области на Портале государственных и муниципальных услуг в электронном виде, предоставлена Вам в срок?	Да			Нет	Затрудняюсь ответить
4. Как вы оцениваете общее качество предоставляемых услуг министерством экономического развития Тульской области?		5 полностью удовлетворен	4 скорее удовлетворен	3 скорее неудовлетворен	2 полностью неудовлетворен
5. Какие услуги на портале Вы хотели бы видеть в электронном виде? (указать услугу)					1 затрудняюсь ответить
6. Как часто вы пользуетесь порталом госуслуг для решения своих вопросов?	1 раз в месяц	1 раз в 3 месяца	1 раз в 6 месяцев	1 раз в год	Затрудняюсь ответить
7. Была ли у Вас возможность электронной записи на прием в ведомство?	Да	Нет	Услуга предоставляется без посещения ОУВ	Нет, но это было бы удобно	Затрудняюсь ответить
8. Что мы можем изменить, чтобы сделать нашу услугу более удобной для пользователей?					
9. Как мы могли бы ускорить или упростить для Вас процесс получения услуги?					
10. Есть ли что-то, чего Вы ожидали, чего не получили?					
11. Что бы Вы улучшили в процессе оформления услуги?					

