



МАРИЙ ЭЛ
РЕСПУБЛИКЫСЕ КУЖЕНЕР
МУНИЦИПАЛ РАЙОНЫН
АДМИНИСТРАЦИЙЖЕ

АДМИНИСТРАЦИЯ
КУЖЕНЕРСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ

ПУНЧАЛ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 27 ноября 2025 г. № 479

Об утверждении Порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в Администрации Куженерского муниципального района Республики Марий Эл

В целях реализации инициативы социально-экономического развития Российской Федерации «Государство для людей», утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р, а также организации работы по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность, руководствуясь Уставом Куженерского муниципального района Республики Марий Эл, Администрация Куженерского муниципального района Республики Марий Эл постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Порядок сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Администрации Куженерского муниципального района Республики Марий Эл.

2. Не реже двух раз в год проводить опросы внешних и внутренних клиентов, проводить анализ полученной информации и на его основе осуществлять подготовку предложений по совершенствованию деятельности и повышению клиентоцентричности органов местного самоуправления Администрации Куженерского муниципального района Республики Марий Эл.

3. Обнародовать настоящее постановление и разместить в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном портале Республики Марий Эл, расположенному по электронному адресу: <https://mari-el.gov.ru/municipality/kuzhener/>, разместить в сетевом издании «ВмарийЭл» (доменное имя

NEWSMARIEL.RU), расположенным по электронному адресу:
<https://newsmariel.ru/docs/>.

4. Контроль за исполнением данного постановления возложить на заместителя главы Администрации, руководителя аппарата Белоусову Ольгу Юрьевну.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава Администрации
Куженерского
муниципального района



С.П. Сидоркин

Утверждено
постановлением Администрации
Куженерского муниципального
района Республики Марий Эл
от 27 ноября 2025 г. № 479

**ПОРЯДОК
регулярного сбора и анализа обратной связи
(от внешних и внутренних клиентов) в Администрации
Куженерского муниципального района Республики Марий Эл**

1. Общие положения

Настоящий Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в Администрации Куженерского муниципального района Республики Марий Эл (далее - Порядок) определяет общие подходы и направления по сбору и анализу обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Администрации Куженерского муниципального района Республики Марий Эл (далее – Администрация) и разработан в целях внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность муниципальных служащих.

2. Термины и определения

Для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

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

клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Администрацией с целью удовлетворения своих потребностей;

внешний клиент – граждане Российской Федерации, лица без гражданства, лица с двойным гражданством, иностранные граждане, в том числе самозанятые, индивидуальные предприниматели, объединения граждан, не зарегистрированные в качестве юридических лиц, юридические лица, государственные гражданские и муниципальные служащие иных органов власти и органов местного самоуправления области, сотрудники бюджетных учреждений области;

внутренний клиент – муниципальный служащий, работник Администрации, работник муниципального учреждения;

инструментарий – выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня удовлетворенности внешних и внутренних клиентов;

онлайн опрос - метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с целью обеспечения коммуникации (мобильное приложение, официальный сайт, социальная сеть, мессенджер, консультационная линия);

оффлайн опрос – метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами, с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации (личный прием, в местах длительного пребывания клиентов, направление бумажных писем и т. д.);

респондент - лицо, от которого собираются данные;

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

3. Организация системы сбора и анализа обратной связи

Система сбора и анализа обратной связи (далее - система обратной связи) является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия клиентов с Администрацией через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

Цель формирования системы обратной связи – получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с Администрацией, об их удовлетворенности взаимодействием.

Система обратной связи является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия клиентов с Администрацией и подведомственными организациями через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности Администрации по следующим направлениям:

1) для внешнего клиента:

- предоставление муниципальных услуг;

- обращения, запросы;
- доступ к информации о деятельности Администрации и подведомственных организаций;
- муниципальный контроль.

2) для внутреннего клиента:

- внутриведомственное и межведомственное взаимодействие;
- выполнение запросов;
- организация договорной работы (участие в процессах по оформлению и исполнению договоров);
 - организация нормотворческой деятельности (участие в процессах по нормотворчеству);
 - отдельные кадровые процессы (адаптация, обучение и др.);
 - осуществление административно-хозяйственной деятельности;
 - ведение бухгалтерского учёта;
 - материально-техническое оснащение.

Источниками обратной связи являются обращения и жалобы, поступающие в Администрацией напрямую, а также данные социологических исследований.

Социологические исследования осуществляются путем проведения офлайн и онлайн опросов, контент-анализа средств массовой информации и социальных сетей, качественного анализа обращений граждан.

Сбор обратной связи осуществляется во всех каналах связи, в которых происходит взаимодействие с клиентом (оффлайн и онлайн точках взаимодействия).

В местах получения услуг (точках взаимодействия) должна быть обеспечена возможность постоянного сбора обратной связи. При необходимости постоянный сбор обратной связи может быть дополнен разовым сбором (например, с целью более подробного исследования проблем, выявленных по результатам постоянного сбора).

Клиенту предоставляется информация об использовании полученной от него обратной связи. Обобщенные данные обратной связи, а также принятые на их основе решения Администрации должны быть доступны неограниченному кругу клиентов.

Администрация определяет формы и методы размещения информации об использовании полученной от клиента обратной связи, периодичность размещения, критерии и перечень информации, не размещаемой в общем доступе.

На официальном интернет-портале Республики Марий Эл в разделе Администрации создана интернет-приемная для подачи обращений с использованием Платформы обратной связи, где

обеспечивается автоматическое направление заполненной формы в Администрацию.

Также возможно проведение опросов с использованием Платформы обратной связи и иных интерактивных форм инструментов, позволяющих проводить опросы анонимно.

4. Анализ информации и принятие решений

Анализ информации проводится с целью выявления как общего уровня удовлетворенности услугой или иным видом взаимодействия, так и отдельными параметрами такого взаимодействия с внутренними и внешними клиентами.

Результаты сбора обратной связи, полученной по результатам исследований (опросов), подлежат обобщению и анализу от 1 раза в месяц до 1 раза в квартал в зависимости от объема собираемой обратной связи.

В отдельных случаях при выявлении значительного числа негативной обратной связи, высокого уровня неудовлетворенности, конкретных «болей» проводится дополнительный ежеквартальный сбор обратной связи от клиентов. Для проведения дополнительного сбора обратной связи определяются генеральная и выборочная совокупности.

Мониторинг поступивших в Администрацию и подведомственные организации обращений и жалоб проводится по следующим критериям:

- количество обращений и жалоб, поступивших по всем каналам взаимодействия с указанием доли по различным каналам;
- основные причины обращений;
- количество обращений по тематике (в соответствии с классификатором);
- время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, жалобы до момента ответа пользователю);
- количество и доля удовлетворенных жалоб (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб);
- количество и доля неудовлетворенных жалоб (количество жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб).

Сбор информации по данным критериям ведется постоянно, анализ проводится 1 раз в квартал. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. На основе ежеквартального анализа формируется «карта болей» (Приложение 4), разрабатываются мероприятия по реинжинирингу,

готоятся новые инструктивные материалы для сотрудников и разъяснения для заявителей.

«Карта болей» клиента разрабатывается в разрезе каждого процесса, которые могут группироваться (по точке обращения, группе процесса: по муниципальным услугам, получаемым электронном виде).

«Боль клиента» - это не только проблемы, которые клиент испытал при взаимодействии с Администрацией, но и те потребности клиента, которые Администрация может решить, изменив некоторые процессы своей деятельности (например, создать дополнительный сервис, перевести услугу в режим проактивного предоставления).

Все выявленные «боли» подлежат включению «в карту болей».

В «карте болей» отражаются:

- наименование процесса;
- выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов;
- распространенность проблемы;
- приоритетность решения проблемы/ удовлетворённость потребности - единица измерения и метод оценки в зависимости от особенностей услуги или иного вида взаимодействия;
- необходимые к реализации мероприятия (мероприятия по реинжинирингу);
- ответственный;
- срок реализации.

Результаты анализа собранной обратной связи рассматриваются в целях принятия решений и используются для проектирования и реинжиниринга муниципальных услуг и иных видов взаимодействия (процессов) Администрацией в целях повышения качества клиентского опыта для:

- а) создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официальных сайтов, информационных систем Администрации;
- б) принятия и изменения нормативных правовых документов Администрации.

5. Особенности внутренней обратной связи

Система обратной связи включает в себя сбор обратной связи от работников Администрации, целью которой является оценка уровня удовлетворенности работников различными аспектами деятельности Администрации для повышения уровня его клиентоцентричности.

Для оценки уровня удовлетворенности различными аспектами деятельности применяется специализированный инструментарий,

который позволяет собрать обратную связь в отношении следующих аспектов:

- внутриведомственное и межведомственное взаимодействие;
- выполнение запросов;
- организация договорной работы (участие в процессах по оформлению и исполнению договоров);
- организация нормотворческой деятельности (участие в процессах по нормотворчеству);
- отдельные кадровые процессы (адаптация, обучение и др.);
- осуществление административно-хозяйственной деятельности;
- ведение бухгалтерского учёта;
- материально-техническое оснащение.

В рамках системы внутренней обратной связи ежегодно собираются данные об уровне удовлетворенности внутренних клиентов.

Периодичность внеочередных опросов работников устанавливается распорядительным документом Администрации.

Работники вправе оставить обратную связь инициативно и анонимно.

Сбор и анализ обратной связи от внутренних клиентов осуществляется отделом по организационной работе, делопроизводству, правовым вопросам и кадрам.

6. Заключительные положения

Полученная обратная связь используется:

- для выявления потребностей клиентов;
- при внедрении клиентоцентричного подхода в рамках реинжиниринга процессов для улучшения клиентского опыта;
- при оценке результата полного внедрения реинжиниринга в целях выявления возможных отклонений от образа целевого состояния процесса, в отношении которого осуществлялся реинжиниринг;
- при подготовке предложений об изменении межведомственных процессов, включая изменения в нормативные правовые документы.

Приложение 1

к порядку регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в Администрации Куженерского муниципального района Республики Марий Эл

Форма учета сбора и анализа обратной связи от клиентов

Приложение 2
к порядку регулярного сбора и анализа обратной
связи (от внешних и внутренних клиентов) в
Администрации Куженерского муниципального
района Республики Марий Эл

Формы инструментариев для проведения оценки удовлетворенности внешних
клиентов в Администрации Куженерского муниципального района
Республики Марий Эл

**Форма № 5. 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 № 4-17 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
8. Письменное обращение через МФЦ
9. Иное _____ (укажите)

ПЕРЕХОД К В. № 8
ПЕРЕХОД К В. № 8
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. С какими проблемами Вы столкнулись при рассмотрении предложений, заявлений, жалоб, запросов? (Открытый вопрос)

1. Проблема (укажите)
2. Проблем не было

10. 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)

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

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

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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да, ответ был получен

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 15

2. Нет, ответа не было

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 16

3. Был получен отказ в рассмотрении обращения (запроса)

14. 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

15. 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

16. 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
16.1. Понятность и удобство подачи обращения (запроса)	
16.2. Срок рассмотрения обращения (запроса)	
16.3. Информирование о статусе обращения (запроса)	
16.4. Понятность и доступность ответа на обращение (запрос)	
16.5. Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса)	

17. 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

18. 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

19. Что необходимо изменить при рассмотрении предложений, заявлений, жалоб, запросов? Выскажите свои предложения. (Открытый вопрос) _____

20. 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
5. Иной статус (укажите)

Переход к Вопросу № 25

Переход к Вопросу № 25

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

Переход к Вопросу № 23

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

1. Малый бизнес

2. Средний бизнес
3. Крупный бизнес

23. 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

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

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

25. Ваш пол (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

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

28. 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

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

Приложение 3
 к порядку регулярного сбора и анализа обратной
 связи (от внешних и внутренних клиентов) в
 Администрации Куженерского муниципального
 района Республики Марий Эл

Формы инструментариев для проведения оценки удовлетворенности
 внутренних клиентов в Администрации Куженерского муниципального
 района Республики Марий Эл

**Оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в
 Администрации Куженерского муниципального района**

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в Администрации Куженерского муниципального района Республики Марий Эл? (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 услуг	1	2	3	4	5
2.2. Предоставление мер поддержки	1	2	3	4	5
2.3. Проведение контрольно-надзорных мероприятий	1	2	3	4	5
2.4. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения	1	2	3	4	5
2.5. Консультирование по вопросам взаимодействия с органом власти (организацией)	1	2	3	4	5

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

	Проблемы (укажите)	Не занимаюсь этим
3.1. Предоставление услуг		
3.2. Предоставление мер поддержки		
3.3. Проведение контрольно-надзорных мероприятий		
3.4. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения		
3.5. 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	Затрудняю- сь ответить
4.1. Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т. п.)	1	2	3	4	5

4.2. Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

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	1	2	3	4	5
5.2. Удобство использования инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5
5.3. Актуальность инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5

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)	1	2	3	4	5
6.2. Программное обеспечение	1	2	3	4	5
6.3. Обслуживание технических средств	1	2	3	4	5
6.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений	1	2	3	4	5
6.5. Автоматизация отчетов	1	2	3	4	5
6.6. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)	1	2	3	4	5
6.7. Доступ к данным иных государственных органов и организаций	1	2	3	4	5

7. Что Вас не устраивает в информационно-технологическом сопровождении Вашей профессиональной деятельности? (Открытый вопрос) (На вопрос отвечают респонденты, давшие ответы «Скорее не удовлетворен» и «Полностью не удовлетворен» на Вопрос № 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. Автоматизация отчетов	
7.6. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)	
7.7. Доступ к данным иных государственных органов и организаций	

8. 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
8.1. Качество предоставляемой информации	1	2	3	4
8.2. Соблюдение сроков предоставления информации	1	2	3	4
8.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)	1	2	3	4
8.4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)	1	2	3	4
8.5. Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией	1	2	3	4

9. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа с кадрами в Вашем ведомстве/организации/учреждении? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен (а)
2. Скорее не удовлетворен (а)
3. Затрудняюсь ответить

10. Что Вас не устраивает в работе с кадрами в Вашем ведомстве/организации/учреждении? (Открытый вопрос) (На вопрос отвечают респонденты, давшие ответы «Скорее не удовлетворен» на Вопрос № 9)

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
11.1. 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)	1	2	3
11.2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)	1	2	3
11.3. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)	1	2	3
11.4. Аттестация сотрудников	1	2	3
11.5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников	1	2	3
11.6. Разрешение трудовых конфликтов	1	2	3
11.7. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий	1	2	3
11.8. Разработка должностных инструкций	1	2	3
11.9. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, требование объяснений сотрудникам, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)	1	2	3
11.10. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)	1	2	3
11.11. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации	1	2	3

12. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа по ведению бухгалтерского учета в Вашем ведомстве/организации/учреждении? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен (а)
2. Скорее не удовлетворен (а)
3. Затрудняюсь ответить

ПЕРЕХОД к В. № 14

ПЕРЕХОД к В. № 14

13. Что Вас не устраивает в работе по ведению бухгалтерского учета в Вашем ведомстве/организации/учреждении? (Открытый вопрос) (На вопрос отвечают респонденты, давшие ответы «Скорее не удовлетворен» на Вопрос № 12)

14. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как организована административно-хозяйственная деятельность в Вашем ведомстве/организации/учреждении? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен (а)
2. Скорее не удовлетворен (а)
3. Затрудняюсь ответить

ПЕРЕХОД к В. № 16

ПЕРЕХОД к В. № 16

15. Что Вас не устраивает в административно-хозяйственной деятельности в Вашем ведомстве/организации/учреждении? (Открытый вопрос) (На вопрос отвечают респонденты, давшие ответы «Скорее не удовлетворен» на Вопрос № 14)

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

1. Скорее удовлетворен (а)
2. Скорее не удовлетворен (а)
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Скорее удовлетворен (а)
2. Скорее не удовлетворен (а)
3. Затрудняюсь ответить

18. Насколько Вы удовлетворены системой адаптации новых сотрудников в ведомстве/организации/учреждении? (Один ответ)

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

ПЕРЕХОД К В. № 20

19. Какие меры по адаптации новых сотрудников, используемые в ведомстве/организации/учреждении, 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

20. Как часто в Вашем ведомстве/организации/учреждении 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
20.1. Обучение по процессу профессиональной деятельности	1	2	3	4	5

20.2. Обучение навыкам эффективной коммуникации с клиентами/коллегами при предоставлении услуг	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

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

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

22. 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

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

24. Уточните, пожалуйста, Ваш статус? (Один ответ)

1. Государственный служащий
2. Муниципальный служащий
3. Негосударственный служащий

ПЕРЕХОД К В. № 26

25. Сколько лет Вы работаете на государственной/муниципальной службе?

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

26. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве/организации/учреждении?

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

27. Пол

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. Ваше образование? (*Один ответ*)

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

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

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

12. В каком ведомстве/организации/учреждении Вы работаете? (Открытый вопрос)

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Приложение 4
к порядку регулярного сбора и анализа обратной связи
(от внешних и внутренних клиентов) в Администрации
Куженерского муниципального района Республики Марий Эл

«Карта болей»

№	Наименование процесса	Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации
1.						