



**МАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИКЫСЕ  
ПАРАНЬГА  
МУНИЦИПАЛ РАЙОНЫН  
АДМИНИСТРАЦИЙЖЕ  
ПУНЧАЛ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ПАРАНЬГИНСКОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 25 сентября 2025 года № 482-П

**Об утверждении Порядка регулярного сбора и анализа  
обратной связи от внешних и внутренних клиентов  
в администрации Параньгинского муниципального района  
Республики Марий Эл**

В целях организации получения обратной связи от граждан, представителей юридических лиц и сотрудников администрации Параньгинского муниципального района Республики Марий Эл об уровне удовлетворенности деятельностью администрации Параньгинского муниципального района Республики Марий Эл, администрация Параньгинского района Республики Марий Эл ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в администрации Параньгинского муниципального района Республики Марий Эл (Приложение 1).

2. Не реже одного раза 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 администрации Параньгинского муниципального района Республики Марий Эл.

3. Контроль за выполнением данного постановления возложить на заместителя главы, руководителя аппарата администрации Параньгинского муниципального района Республики Марий Эл Л.Р. Габдрахманову.

Глава администрации

Сibaгатуллина М.М.



О.Е. Попов



**ПОРЯДОК**  
**регулярного сбора и анализа обратной связи**  
**от внешних и внутренних клиентов**  
**в администрации Параньгинского муниципального района**  
**Республики Марий Эл**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в администрации Параньгинского муниципального района Республики Марий Эл (далее – Порядок, администрация района) разработан в целях организации получения обратной связи от внешних и внутренних клиентов об уровне удовлетворенности следующими процессами, осуществляемыми в администрация района:

- предоставление муниципальных услуг;
- предоставление мер муниципальной поддержки;
- рассмотрение обращений и запросов;
- организация трудовых отношений с внутренним клиентом.

1.2. В настоящем Порядке используются следующие термины:

Система сбора и анализа обратной связи – совокупность инструментов, направленных на оценку качества взаимодействия клиентов с администрацией района через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

Система внешней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение внешних клиентов (пользователей) в результате взаимодействия с администрацией района, в том числе с использованием цифровых сервисов.

Внутренний клиент (сотрудник) – муниципальный служащий или работник администрации района.

Онлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с целью обеспечения коммуникации.

Офлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с внешним и внутренним клиентом, с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации.

1.3. Целями формирования системы обратной связи являются:



- получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий внешних и внутренних клиентов с администрацией района и об удовлетворенности внешних и внутренних клиентов взаимодействием с администрацией района;

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

- повышение эффективности процессов администрации района;

- оперативное реагирование на проблемы внешних и внутренних клиентов.

## **2. Система внешней обратной связи**

2.1. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам предоставления муниципальных услуг, предоставления мер муниципальной поддержки, рассмотрения обращений и запросов, поступивших в адрес администрации района.

2.2. Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ информации (мнений), полученной от внешних клиентов, направленных в адрес администрации района посредством:

- обращения в администрацию района через официальный сайт администрации района: <https://mari-el.gov.ru/municipality/paranga/>;

- направления обращения по почтовому адресу:

Администрации Параньгинского муниципального района Республики Марий Эл - Российская Федерация, 425570, Республика Марий Эл, Параньгинский район, пгт Параньга, ул. Новая, д. 4;

Отдела образования администрации Параньгинского муниципального района Республики Марий Эл - Российская Федерация, 425570, Республика Марий Эл, Параньгинский район, пгт Параньга, ул. Новая, д. 2;

- направления обращений по вопросам оказания муниципальных услуг по адресу электронной почты:

Администрации района - [paranga.adm@mari-el.gov.ru](mailto:paranga.adm@mari-el.gov.ru);

Отдела образования администрации - [par.roo@mari-el.gov.ru](mailto:par.roo@mari-el.gov.ru);

- прямого обращения в администрацию района на личном приеме:

Администрации района - Российская Федерация, 425570, Республика Марий Эл, Параньгинский район, пгт Параньга, ул. Новая, д. 4;

- направления обращения через сообщения в официальных сообществах администрации района и ее отраслевых (функциональных) органов в социальных сетях:

«ВКонтакте» <https://vk.com/parangaadm12>;

«Одноклассники» <https://ok.ru/group/64263305625838>;

мессенджер Telegram [https://t.me/parangaadmin\\$](https://t.me/parangaadmin$)



- участия в опросах, размещенных на официальном сайте администрации района, и ее отраслевых (функциональных) органов в социальных сетях;
- участие внешних клиентов в специальных мероприятиях, предназначенных для сбора мнений по вопросам деятельности администрации района;
- иные источники информации.

### **3. Система внутренней обратной связи**

3.1. Система внутренней обратной связи предназначена для изучения отношения сотрудников администрации района к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности различными аспектами деятельности администрации района для повышения уровня его клиентоцентричности.

3.2. Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и регулярный анализ информации (мнений), полученной от сотрудников администрации района посредством:

- личного или онлайн-обращения к главе администрации района, заместителям главы администрации района, руководителям отделов администрации района;
- направления обращения на адрес электронной почты администрации района - [paranga.adm@mari-el.gov.ru](mailto:paranga.adm@mari-el.gov.ru);
- участия в проводимых опросах.

### **4. Проведение опросов, анализ результатов**

4.1. Для получения информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с администрацией район в процессе получения муниципальных услуг проводятся опросы по оценке уровня удовлетворенности оказываемой муниципальной услугой.

Ссылка для проведения опроса размещается на официальном сайте администрации района <https://mari-el.gov.ru/municipality/paranga/> и на официальных страницах администрации района в социальных сетях:

«ВКонтакте» <https://vk.com/parangaadm12>;

«Одноклассники» <https://ok.ru/group/64263305625838>;

vtcctyl;th Telegram [https://t.me/parangaadmin\\$](https://t.me/parangaadmin$)

Анализ результатов полученной обратной связи проводится по следующим параметрам:

- количество обратившихся за муниципальной услугой за отчетный период;
- уровень удовлетворенности со стороны внешнего клиента;



- доступность, понятность, удобство получения муниципальной услуги;
- оперативность предоставления муниципальной услуги;
- лояльность внешнего клиента (готовность рекомендовать муниципальную услугу друзьям и знакомым);
- предложения по возможным изменениям порядка предоставления муниципальной услуги;
- иные параметры.

4.2. Для получения информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с администрацией района в процессе получения мер муниципальной поддержки проводятся опросы по оценке уровня удовлетворенности оказываемой мерой поддержки.

Ссылка для проведения опроса размещается на официальном сайте администрации района <https://mari-el.gov.ru/municipality/paranga/>.

Анализ результатов полученной обратной связи проводится по следующим параметрам:

- количество обратившихся за мерой муниципальной поддержки за отчетный период;
- уровень удовлетворенности со стороны внешнего клиента;
- доступность, понятность, удобство получения меры муниципальной поддержки;
- оперативность предоставления меры муниципальной поддержки;
- лояльность внешнего клиента (готовность рекомендовать меру муниципальной поддержки друзьям и знакомым);
- предложения по возможным изменениям порядка предоставления меры муниципальной поддержки;
- иные параметры.

4.3. Для получения информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с администрацией района рамках рассмотрения обращений проводятся опросы внешних клиентов с использованием ссылки, размещенной на официальном сайте администрации района <https://mari-el.gov.ru/municipality/paranga/>, на официальных страницах администрации района и ее отраслевых (функциональных) органов в социальных сетях или при подготовке ответов на обращения граждан и организаций.

Анализ результатов полученной обратной связи проводится по следующим параметрам:

- количество обращений, поступивших по всем каналам взаимодействия с указанием доли в процентном соотношении по различным каналам;
- основные причины обращений и их тематика;
- время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения до момента ответа внешнему клиенту);



- доля удовлетворенных обращений (количество обращений с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших обращений);

- доля неудовлетворенных обращений (количество обращений, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших обращений);

- иные параметры.

4.4. Для повышения качества профессиональной деятельности и условий труда проводятся опросы сотрудников администрации района путем заполнения анкет.

Анализ результатов полученной обратной связи проводится по следующим параметрам:

- регламентация профессиональной деятельности;
- возможность профессионального развития в администрации района;
- возможность должностного роста в администрации района;
- взаимоотношения между коллегами в коллективе;
- иные параметры.

4.5. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с соблюдением условия анонимности.

Для опросов внешних клиентов используются анкеты, предусмотренные формами № 1-3 согласно приложению к настоящему Порядку.

Для опросов внутренних клиентов используется анкета, предусмотренная формой № 4 согласно приложению к настоящему Порядку.

4.7. В результате анализа обратной связи формируется план по улучшению процессов (далее – план) в разрезе каждого процесса, осуществляемого в администрации района.

План включает в себя:

- выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов;
- мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов;
- срок реализации мероприятий.

4.8. Результаты анализа собранной обратной связи могут использоваться для проектирования и реинжиниринга процессов, осуществляемых в администрации района в целях повышения качества клиентского опыта, например, для:

- создания или доработки процесса предоставления мер муниципальной поддержки внешним клиентам;
- создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официального сайта (информационных систем) муниципального образования;

- подготовки предложений об изменении нормативно-правового регулирования порядка предоставления мер муниципальной поддержки;

- реинжиниринга внутренних процессов в администрации района и подготовку предложений об изменении межведомственных процессов;



- принятия или изменения нормативно-правовых актов муниципального образования.

4.9. Клиенту может быть предоставлена информация об использовании полученной от него обратной связи в случае, если такая обратная связь не была оставлена анонимно.



## 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 ..... ПЕРЕХОД К В. № 8
8. Письменное обращение через МФЦ ..... ПЕРЕХОД К В. № 8
9. Иное \_\_\_\_\_ (укажите) ..... ПЕРЕХОД К В. № 8

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

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

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



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

9. 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)

6. 5 баллов
7. 4 балла
8. 3 балла
9. 2 балла
10. 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
2. Нет, ответа не было

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 15

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 ..... Переход к Вопросу № 25
- 5. Иной статус (укажите) ..... Переход к Вопросу № 25

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

- 1. Коммерческая организация
  - 2. Некоммерческая организация
- 23

Переход к Вопросу №

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 IT               | 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)



Оценка удовлетворенности сотрудников аспектами деятельности в органе власти  
(ведомстве/организации/учреждении)

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном органе власти (ведомстве/организации/учреждении)? (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 | Затрудняюсь 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<br>удовлетворен | Скорее не<br>удовлетворен | Затрудняюсь<br>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, затребование объяснений сотрудников, 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)