



**МИНИСТЕРСТВО СТРОИТЕЛЬСТВА И РАЗВИТИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
П Р И К А З**

04.03.2024

№ 118-17

г. Екатеринбург

**Об утверждении Порядка сбора и анализа обратной связи
(от внешних и внутренних клиентов) в Министерстве строительства
и развития инфраструктуры Свердловской области**

В целях реализации плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Свердловской области, утвержденного распоряжением Правительства Свердловской области от 28.09.2023 № 675-РП, в соответствии с приказом Министерства строительства и развития инфраструктуры Свердловской области от 26.09.2026 № 548-П «Об организации работы по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства строительства и развития инфраструктуры Свердловской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в Министерстве строительства и развития инфраструктуры Свердловской области (прилагается).
2. Опубликовать настоящий приказ на официальном сайте Министерства строительства и развития инфраструктуры Свердловской области (<https://minstroy.midural.ru>).
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Первого заместителя Министра строительства и развития инфраструктуры Свердловской области Г.В. Сурганова.

И.о. Министра

Г.В. Сурганов

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства строительства
и развития инфраструктуры
Свердловской области
от 04.03.2024 № 118-П
«Об утверждении Порядка сбора и
анализа обратной связи
(от внешних и внутренних клиентов) в
Министерстве строительства
и развития инфраструктуры
Свердловской области»

ПОРЯДОК
сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)
в Министерстве строительства и развития инфраструктуры
Свердловской области

1. Общие положения

1. Настоящий порядок сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в Министерстве строительства и развития инфраструктуры Свердловской области (далее – Порядок, Министерство) разработан в соответствии с распоряжением Правительства Свердловской области от 28.09.2023 № 675-РП «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Свердловской области», приказом Министерства от 26.09.2026 № 548-П «Об организации работы по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства строительства и развития инфраструктуры Свердловской области» и определяет общие подходы и направления по сбору и анализу обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Министерстве.

2. Используемые понятия и определения

Клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Министерством 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, осуществляющие предпринимательскую и иную некоммерческую деятельность.

Внутренний клиент – государственный гражданский служащий Свердловской области, замещающий должность государственной гражданской

службы Свердловской области, и работники, замещающие должности, не являющиеся должностями государственной гражданской службы Свердловской области, в Министерстве (далее – работник).

Инструментарий – выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня удовлетворенности клиентов и работников Министерства.

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 респондентами, с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации.

Респондент – лицо, от которого собираются данные.

3. Организация системы сбора и анализа обратной связи

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

3.2. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам предоставления государственных услуг, осуществления государственных функций, рассмотрения обращений, предложений, заявлений, жалоб, доступа к информации о деятельности Министерства в целях повышения уровня клиентоцентричности в Министерстве.

3.3. Система внутренней обратной связи предназначена для изучения отношения работников Министерства к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности работников и повышения уровня клиентоцентричности в Министерстве.

3.4. Цели формирования системы обратной связи включают следующее:

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

3.5. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности Министерства по следующим направлениям деятельности, процессов (групп процессов), осуществляемых в Министерстве:

3.5.1. для внешнего клиента:

государственные услуги (функции);

обращения, запросы;

доступ к информации о деятельности Министерства;

3.5.2. для внутреннего клиента:

внутри- и межведомственное взаимодействие;

выполнение запросов;

организация нормотворческой деятельности (участие в процессах по нормотворчеству);

отдельные кадровые процессы (адаптация, обучение и др.).

3.6. Источниками внешней обратной связи являются данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг и сервисов (Платформа обратной связи, федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг» (ЕПГУ), обращения и жалобы, поступающие Министерство напрямую, а также данные социологических исследований.

Социологические исследования осуществляются путем проведения офлайн- и онлайн-опросов, экспертных оценок, контент-анализа средств массовой информации и социальных сетей, качественного анализа обращений граждан. При проведении социологических исследований сбор данных от клиентов осуществляется с соблюдением максимально возможного уровня анонимности в целях получения репрезентативной и достоверной обратной связи.

3.7. Сбор обратной связи осуществляется во всех каналах связи, в которых происходит взаимодействие с клиентом: онлайн-каналы (официальный сайт, социальная сеть «ВКонтакте») и офлайн-каналы (в МФЦ, личный прием в Министерстве, направление бумажных писем и т.д.). Основным способом сбора обратной связи является подраздел «Опросы» на главной странице официального сайта Министерства.

Онлайн-опросы проводятся путем размещения ссылок на интерактивные формы инструментариев (приложение № 1).

Прием обращений на официальном сайте осуществляется в подразделе «Электронная приемная», в котором создана электронная форма и обеспечивается автоматическое направление заполненных форм в Министерство. Для подачи обращения и жалобы посредством официального сайта авторизация клиента не обязательна, заявителю предоставляется возможность заполнить свои данные самостоятельно.

В офлайн-точках сбор обратной связи осуществляется посредством предоставления клиенту при завершении взаимодействия ссылки на опрос либо заполнения им анкет на бумажном носителе.

3.8. Ответственное структурное подразделение за сбор и анализ внешней обратной связи, порядок регистрации учета и хранения информации, полученной

по результатам сбора обратной связи, определяется в зависимости от целей и задач оценки уровня удовлетворенности внешнего клиента.

3.9. Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений, опросов работников Министерства в письменной форме:

- направление служебных записок через систему электронного документооборота;

- направление обращений по электронной почте;

- участие в опросах, распространяемых через внутренние информационные ресурсы Министерства.

3.10. Для оценки уровня удовлетворенности работников Министерства различными аспектами деятельности используется специализированный инструментарий (приложение № 2, формы № 1 и № 2), который рассылается работникам посредством электронной почты. Данный инструментарий позволяет собрать обратную связь не только об общей удовлетворенности работой в органе власти, но и отдельными аспектами деятельности:

- материально-техническим оснащением;

- регламентацией профессиональной деятельности;

- автоматизацией профессиональной деятельности;

- взаимодействием с другими подразделениями Министерства, государственными органами и организациями;

- возможностями профессионального развития в Министерстве;

- возможностями должностного роста в Министерстве;

- взаимоотношениями между коллегами в коллективе;

- элементами профессиональной деятельности (труда);

- скоростью и качеством рассмотрения запросов и обращений в кадровую службу;

- процессами нормотворчества.

3.11. Также в рамках системы внутренней обратной связи собираются данные об уровне удовлетворенности внутренних клиентов рассмотрением обращений и выполнением запросов, предоставлением государственных услуг (сервисов), осуществлением функций (приложение № 2, формы № 3 и № 4).

3.12. Проведение опросов работников осуществляется один раз в год, в случае необходимости обратная связь может собираться внеочередно.

3.13. При проведении опроса работников должна соблюдаться его анонимность.

3.14. Работники вправе оставить обратную связь инициативно и анонимно.

3.15. Вся полученная обратная связь от внутренних клиентов подлежит учету, разделению на тематики и анализу. При поступлении от внутренних клиентов обращений, запросов, служебных записок по вопросам условий осуществления служебных обязанностей они также подлежат учету и анализу в рамках системы обратной связи.

3.16. Полученная обратная связь используется для реинжиниринга внутренних процессов Министерства и подготовки предложений об изменении межведомственных процессов.

3.17. Ответственное структурное подразделение за сбор и анализ обратной связи, порядок регистрации учета и хранения информации, полученной по результатам сбора обратной связи, определяется в зависимости от целей и задач оценки уровня удовлетворенности работников Министерства.

4. Анализ информации и принятие решений

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

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

4.3. Дополнительно учитываются количество и содержание предложений и замечаний, полученных в результате обработки открытых вопросов в инструментариях исследований, а также обращений, предложений и жалоб клиентов, полученных через иные каналы сбора обратной связи (далее – обращения и жалобы).

4.4. Мониторинг поступивших в Министерство обращений и жалоб проводится по следующим объективным метрикам:

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).

4.5. Сбор информации по данным метрикам ведется постоянно, и анализ проводится один раз в квартал. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. На основе ежеквартального анализа обращений и жалоб формируется «карта болей», разрабатываются мероприятия по реинжинирингу, готовятся новые инструктивные материалы для работников и разъяснения для заявителей.

4.6. В результате анализа обратной связи формируется «карта болей» клиента в разрезе каждого процесса, которые могут группироваться (например, по точке обращения, группе процесса: по государственным услугам, получаемым в электронном виде).

«Боль клиента» – это не только проблемы, которые клиент испытал при взаимодействии с Министерством, но и те потребности клиента, которые Министерство может решить, изменив некоторые процессы своей деятельности.

4.7. Все выявленные «боли» подлежат включению «в карту болей» (приложение № 3).

4.8. В «карте болей» отражаются:
выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов, мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов, срок реализаций мероприятий.

4.9. Результаты анализа собранной обратной связи рассматриваются в целях принятия решений.

4.10. Результаты анализа собранной обратной связи могут использоваться для проектирования и реинжиниринга государственных услуг и иных видов взаимодействия (процессов) в Министерстве в целях повышения качества клиентского опыта, например, для:

создания или доработки процессов предоставления (исполнения) государственных услуг (функций);

создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официального сайта Министерства;

подготовки Министерством предложений о доработке единого портала предоставления государственных и муниципальных услуг, единых информационных систем;

подготовки предложений об изменении нормативно-правового регулирования порядка предоставления (исполнения) государственных услуг (функций, процессов);

принятия и изменения приказов Министерства.

4.11. Клиенту представляется информация об использовании полученной от него обратной связи в случае, если такая обратная связь не была оставлена анонимно. Министерство открыто публикует обобщенные данные обратной связи, а также принятые на их основе решения Министерства.

Приложение № 1
к Порядку сбора и анализа
обратной связи (от внешних
и внутренних клиентов)
в Министерстве строительства
и развития инфраструктуры
Свердловской области

Формы инструментариев для проведения оценки удовлетворенности внешних клиентов

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

1. Укажите наименование государственной услуги, которая Вам была предоставлена и когда? (Любое число ответов)

1. Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию (в отношении объекта капитального строительства, расположенного на территориях двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов), в границах особо охраняемой природной территории регионального значения (за исключением населенных пунктов в составе особо охраняемых природных территорий), а также автомобильных дорог регионального и межмуниципального значения) _____

(месяц, год)

2. Выдача разрешения на строительство объекта капитального строительства (в том числе внесение изменений в разрешение на строительство объекта капитального строительства и внесение изменений в разрешение на строительство объекта капитального строительства в связи с продлением срока действия такого разрешения) (в отношении объекта капитального строительства, расположенного на территориях двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов), в границах особо охраняемой природной территории регионального значения (за исключением населенных пунктов в составе особо охраняемых природных территорий), а также автомобильных дорог регионального и межмуниципального значения) _____

(месяц, год)

3. Подготовка и утверждение документации по планировке территории

(месяц, год)

4. Предоставление дополнительных социальных выплат молодым семьям при рождении (усыновлении) одного ребенка _____

(месяц, год)

5. Признание в установленном порядке непригодными для проживания помещений государственного жилищного фонда Свердловской области, а также признание в установленном порядке непригодными для проживания иных жилых помещений и многоквартирных домов аварийными и подлежащим сносу или реконструкции

в случаях, установленных Положением о признании помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции, садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 28.01.2006 № 47

(месяц, год)

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

1. При обращении на портал Госуслуги (gosuslugi.ru) был перенаправлен на сайт ведомства
2. При обращении на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru) был перенаправлен на сайт ведомства
3. При личном обращении в ведомство **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 4**
4. При обращении в МФЦ **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 4**
5. Другое (укажите) **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 4**

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

	Оценка от 1 до 5
3.1. Портал Госуслуги	
3.2. Мобильное приложение портала Госуслуги	

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

1. Да, услуга была предоставлена **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6**
2. Нет, услуга не была предоставлена, был отказ

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

	Оценка от 1 до 5
10.1. Понятность и удобство подачи заявления	
10.2. Информирование о статусе услуги	
10.3. Оптимальность количества необходимых	

к предоставлению документов	
10.4. Оперативность получения результата	
10.5. Возможность получения результата в электронном виде	

7. Время предоставления государственной услуги/этапа предоставления услуги: (Оцените, соответствует ли срок предоставления услуги/этапа предоставления услуги вашим ожиданиям и заявленному сроку с момента подачи заявления, включая комплект необходимых документов) (Один ответ)

1. Отлично
2. Хорошо (Заявленные сроки полностью устраивают и соблюдаются)
3. Нормально (Заявленные сроки соблюдаются, но могли бы быть немного короче)
4. Плохо (Заявленные сроки не соблюдаются и должны быть короче)
5. Очень плохо (Услугу до сих пор не получил, несмотря на то, что срок предоставления давно истек)

8. Время ожидания в очереди при получении государственной услуги/этапа предоставления услуги: (Оцените ваше отношение к затратам времени на ожидание в очередях при подаче документов и при получении результата услуги) (Один ответ)

1. Отлично
2. Хорошо (В очередях не стоял ни разу за все время обращения за услугой)
3. Нормально (Пришлось постоять в небольшой очереди один раз за все время обращения за услугой)
4. Плохо (Пришлось постоять в большой очереди один раз)
5. Очень плохо (Пришлось постоять в больших очередях несколько раз)

9. Вежливость и компетентность работника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственной услуги/этапа предоставления услуги: (В случае, если вы получали консультацию по телефону или посещали ведомство для подачи или получения документов, оцените, насколько вы удовлетворены отношением и компетентностью работников ведомства (вежливость, полнота предоставляемой информации, внимательность, желание помочь и т. д.) (Один ответ)

1. Отлично
2. Хорошо (Работники были очень вежливы и демонстрировали высокий уровень компетентности)
3. Нормально (Работники были достаточно вежливы и компетентны)
4. Плохо (Работники были недостаточно вежливы и/или недостаточно компетентны)
5. Очень плохо (Работники хамили или были некомпетентны)

10. Комфортность условий в помещении, в котором предоставлена государственная услуга/этап предоставления услуги: (Оцените уровень комфорта при посещении Министерства (наличие сидячих мест, столов для

заполнения документов, бланков, ручек, образцов заполнения, просторность и комфортность помещений и т. п.) (Один ответ)

1. Отлично
2. Хорошо (Уровнем комфорта в помещении полностью удовлетворен)
3. Нормально (В целом комфортно, но есть незначительные замечания)
4. Плохо (Уровнем комфорта не удовлетворен, есть существенные замечания)
5. Очень плохо (Помещение абсолютно не предназначено для обслуживания)

11. Доступность информации о порядке предоставления государственной услуги/этапе предоставления услуги: (Оцените качество информирования о порядке предоставления услуги и ее соответствие действительности (необходимые для предоставления документы, сроки оказания услуги, стоимость услуги) на официальном сайте ведомства, на Едином портале государственных услуг, на информационном стенде в Министерстве, при получении консультации по телефону или при посещении Министерстве) (Один ответ)

1. Отлично
2. Хорошо (Информацию получил быстро и в полном объеме)
3. Нормально (Информацию получил в полном объеме, но пришлось потратить больше времени на ее поиск, чем хотелось)
4. Плохо (Информацию не нашел, или она оказалась недостаточно точной, подробной или вовсе недостоверной)
5. Очень плохо (Потратил много времени, но информацию не нашел, или она не соответствует действительности)

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

1. Да, использовал досудебное обжалование
2. Нет, не использовал досудебное обжалование

13. 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 № 18

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 18

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 16

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

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

16. 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

17. 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		

18. Ваш пол (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

1. Высшее

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

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

1. Приходилось ли Вам обращаться в Министерство строительства и развития инфраструктуры Свердловской области (далее – Министерство) с какими-либо предложениями, заявлениями, жалобами, запросами? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА
ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**

2. Сколько раз Вам приходилось обращаться в Министерство в период с 1 января 2024 года? (Один ответ)

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

**При выборе ответов на Вопрос № 3 с количеством обращений 2 и более
вопросы № 4-12 задаются по каждому обращению отдельно**

3. К какому типу относилось обращение? (Один ответ)

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

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

5. Укажите, пожалуйста, способ подачи обращения. (Один ответ)

1. Устное обращение при личном приеме в Министерстве
2. Письменное обращение в Министерство на бумажном носителе
3. Обращение в электронной форме через официальный сайт Министерства
4. Обращение в электронной форме через электронную почту Министерства
5. Обращение в электронной форме через портал Госуслуги (gosuslugi.ru)

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 8

6. Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7**
7. Иное _____ (укажите) **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7**

6. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в Министерство? 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 1-4 варианты в вопросе № 6.

	Оценка от 1 до 5
6.1. Устное обращение при личном приеме в Министерстве	
6.2. Письменное обращение в Министерство на бумажном носителе	
6.3. Обращение в электронной форме через официальный сайт Министерства	
6.4. Обращение в электронной форме через электронную почту Министерства	

7. Насколько Вы удовлетворены в целом процессом рассмотрения обращения (запроса) в Министерстве? 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

8. 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

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

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

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да, ответ был получен
2. Нет, ответа не было

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 14

3. Был получен отказ в рассмотрении обращения (запроса)

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

13. 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

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

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

15. Изменилось ли Ваше отношение к Министерству после обращения (запроса)? (Один ответ)

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

16. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым при необходимости обращаться, подавать запросы в Министерство? 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

17. 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 № 22**
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 22

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

1. Коммерческая организация
 2. Некоммерческая организация
- ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 21**

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

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

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

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

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

1.	Сельское хозяйство, рыбоводство, лесное хозяйство, охота, рыболовство	11.	Дорожно-транспортная инфраструктура, в том числе транспорт, логистика и 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		

22. Ваш пол (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

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

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

1. Не хватает денег даже на еду
2. Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать 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

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

1. Какие источники Вы используете для получения информации о деятельности Министерства строительства и развития инфраструктуры Свердловской области (далее – Министерство)? (Любое число ответов)

1. Официальный сайт Министерства
2. Телеграм-канал Министерства

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7

3. Официальная страница Министерства в социальной сети «ВКонтакте»

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7

4. Официальная страница ведомства в социальной сети «Одноклассники»

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7

5. Другое (укажите)

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12

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

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

3. Удастся ли Вам найти требуемую информацию на сайте Министерства? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

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

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

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

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

	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь время от времени	Затрудняюсь ответить
7.1 Телеграм-канал Министерства			
7.2 Страница Министерства в социальной сети «ВКонтакте»			
7.3 Страница Министерства в социальной сети «Одноклассники»			

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

	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
8.1 Телеграм-канал Министерства			
8.2 Страница Министерства в социальной сети «ВКонтакте»			
8.3 Страница Министерства в социальной сети «Одноклассники»			

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

	Оценка от 1 до 5
9.1 Телеграм-канал Министерства	
9.2 Страница Министерства в социальной сети «ВКонтакте»	
9.3 Страница Министерства в социальной сети «Одноклассники»	

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

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

12. Насколько Вы удовлетворены доступностью, составом и качеством информации в целом о деятельности Министерства? 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

13. 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 № 18**
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 18

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

1. Коммерческая организация
 2. Некоммерческая организация
- ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 16**

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

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

16. 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

17. 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		

18. Ваш пол (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

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

21. 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

Приложение № 2
к Порядку сбора и анализа
обратной связи (от внешних
и внутренних клиентов)
в Министерстве строительства
и развития инфраструктуры
Свердловской области

Формы инструментариев для проведения оценки удовлетворенности внутренних клиентов

Форма № 1. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в Министерстве строительства и развития инфраструктуры Свердловской области

1. . Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном государственном
органе 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 следующим вопросам? (Один ответ по каждой
строке)?

	Постоянно, каждый рабочий день	Несколько раз в неделю	Несколько раз в месяц	Несколько раз в год	Не зани- маюсь этим
2.1. Предоставление государственных услуг					
2.2. Предоставление мер поддержки					
2.3. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения					
2.4. Нормативно-правовая деятельность					
2.5. Консультирование по вопросам взаимодействия с Министерством					

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

	Проблемы (укажите)	Не занимаюсь этим

3.1. Предоставление государственных услуг		
3.2. Предоставление мер поддержки		
3.3. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения		
3.4. Нормативно-правовая деятельность в ведомстве		
3.5. Консультирование по вопросам взаимодействия с Министерством		

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

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

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
5.1. Понятность инструкций и методических материалов					
5.2. Удобство использования инструкций и методических материалов					
5.3. Актуальность инструкций и методических материалов					

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить

6.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)					
6.2. Программное обеспечение					
6.3. Обслуживание технических средств					
6.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений					
6.5. Правовые информационные системы					
6.6. Кадровый портал					
6.7. Автоматизация форм и шаблонов					
6.8. Автоматизация отчетов					
6.9. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)					
6.10. Доступ к данным иных государственных органов и организаций					

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

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

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не взаимодействую с другими гос. органами и организациями
9.1. Качество представляемой информации				
9.2. Соблюдение сроков представления информации				
9.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)				
9.4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)				
9.5. Коммуникация с работниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией				

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

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

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

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлет- ворен	Затрудняю сь ответить
12.1. Выполнение требований кадровой политики Министерства (формирование кадрового состава, разработка и утверждение штатного расписания, формирование единого порядка приема и увольнения работников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов)			
12.2. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление работников на повышение квалификации)			
12.3. Аттестация работников			
12.4. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры работников			
12.5. Разрешение трудовых конфликтов			
12.6. Разработка должностных регламентов			
12.7. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками)			
12.8. Учет рабочего времени (ведение табеля учета рабочего времени)			
12.9. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений работников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)			
12.10. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)			
12.11. Организация хранения документов			
12.12. Работа с персональными данными работников, защита личной информации			

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

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
13.1. Выполнение требований кадровой политики Министерства (формирование кадрового состава, разработка и утверждение штатного расписания, формирование единого порядка приема и увольнения работников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов)		
13.2. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление работников на повышение квалификации)		
13.3. Аттестация работников		
13.4. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры работников		
13.5. Разрешение трудовых конфликтов		

13.6. Разработка должностных регламентов		
13.7. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками)		
13.8. Учет рабочего времени (ведение табеля учета рабочего времени)		
13.9. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений работников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)		
13.10. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)		
13.11. Организация хранения документов		
13.12. Работа с персональными данными работников, защита личной информации		

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
21.1. В подразделении, в котором Вы замещаете должность			
21.2. В Министерстве в целом			

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

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

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

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

24. Насколько Вы удовлетворены системой адаптации новых работников Министерства? (Один ответ)

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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 26

25. Какие меры по адаптации новых работников, используемые в Министерстве, Вы можете выделить? (любое число ответов)

1. Общее информирование, инструктаж о деятельности и культуре взаимоотношений в коллективе
2. Знакомство со служебным распорядком, нормативными материалами
3. Подключение нового работника к корпоративным мессенджерам, корпоративным порталам и т.п.
4. Участие в корпоративных мероприятиях
5. Проведение внутреннего обучения, тренингов
6. Организация наставничества
7. Другое (укажите)
8. Никаких мероприятий не проводится
9. Затрудняюсь ответить

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

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
27.1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)			
27.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)			
27.3. Результатом			
27.4. Престижностью			
27.5. Общественным одобрением			

28. 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

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

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

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

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

32. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

33. Сколько лет Вы работаете в Министерстве?

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

34. Пол

1. Мужской
2. Женский

35. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст

1. 18–29 лет
2. 30–44 лет

3. 45–60 лет
4. 61 год и старше

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

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

Форма № 2. Оценка внутренними клиентами процессов нормотворчества

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

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

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Не участвую в данном процессе
2.1. Подготовка проекта нормативного правового акта (НПА)					
2.2. Согласование проекта НПА					
2.3. Утверждение НПА					
2.4. Опубликование НПА					
2.5. Контроль и соблюдение НПА					

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

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

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

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

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

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

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

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
7.1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)			
7.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)			
7.3. Результатом			

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

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

10. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

11. Сколько лет Вы работаете в Министерстве?

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

12. Пол

1. Мужской
2. Женский

13. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст

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

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

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

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

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном государственном органе 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. Несколько раз в неделю
3. Несколько раз в месяц
4. Несколько раз в год
5. Не занимаюсь этим

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 представление информации о деятельности органа власти
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 Министерстве
2. Письменное обращение в Министерство на бумажном носителе
3. Обращение в электронной форме через официальный сайт Министерства
4. Обращение в электронной форме через портал Госуслуги (gosuslugi.ru)
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7
5. Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги
6. **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7**
7. Обращение в электронной форме через социальные сети
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7
8. Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7
9. Письменное обращение через МФЦ

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7

10. Иное _____ (укажите)

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7

6. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в Ваш орган власти? 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) Вопрос задается только тем респондентам, которые выбрали 1-3 варианты 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 Ваш орган власти? 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

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

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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10

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

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

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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12

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-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

13. Что необходимо изменить в процессе рассмотрения обращений и выполнения запросов в Вашем органе власти? (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?

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

16. Сколько лет Вы работаете в Министерстве?

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

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

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

**Форма № 4. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов
предоставлением государственных услуг (сервисов), осуществлением
функций**

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном государственном органе 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 предоставления государственных услуг? (Один ответ)?

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

ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА

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

1. Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию (в отношении объекта капитального строительства, расположенного на территориях двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов), в границах особо охраняемой природной территории регионального значения (за исключением населенных пунктов в составе особо охраняемых природных территорий), а также автомобильных дорог регионального и межмуниципального значения)
2. Выдача разрешения на строительство объекта капитального строительства (в том числе внесение изменений в разрешение на строительство объекта капитального строительства и внесение изменений в разрешение на строительство объекта капитального строительства в связи с продлением срока действия такого разрешения) (в отношении объекта капитального строительства, расположенного на территориях двух и более муниципальных образований (муниципальных районов, городских округов), в границах особо охраняемой природной территории регионального значения (за исключением населенных пунктов в составе особо охраняемых природных территорий), а также автомобильных дорог регионального и межмуниципального значения)
3. Подготовка и утверждение документации по планировке территории
4. Предоставление дополнительных социальных выплат молодым семьям при рождении (усыновлении) одного ребенка
5. Признание в установленном порядке непригодными для проживания помещений государственного жилищного фонда Свердловской области, а также признание в установленном порядке непригодными для проживания иных жилых помещений и многоквартирных домов аварийными и подлежащим сносу или реконструкции

в случаях, установленных Положением о признании помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции, садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 28.01.2006 № 47

Далее вопросы задаются по каждой услуге, отмеченной респондентом, отдельно

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

1. Информация размещена на портале Госуслуги (gosuslugi.ru)
2. Информация размещена на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru)
3. Информация размещена на сайте Министерства
4. Информация размещена на официальной странице Министерства социальной сети «ВКонтакте»
5. Информация размещена в СМИ и Интернете
6. Информация предоставляется при личном обращении в ведомство
7. Другое (укажите)

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

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

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

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

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

1. Да
2. Нет

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 9

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

Процессы в рамках предоставления государственной услуги	Оценка от 1 до 5
9.1 Информирование о предоставлении государственной услуги	
9.2 Организация подачи заявителем запроса	
9.3 Прием и регистрация запроса заявителя	
9.4 Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия	
9.5 Рассмотрение запроса и принятие решений по результатам его рассмотрения	
9.6 Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах	
9.7 Предоставление результата государственной услуги	
9.8 Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги	
9.9 Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц	

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

Процессы в рамках предоставления государственной услуги	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
10.1 Информирование о предоставлении государственной услуги		
10.2 Организация подачи заявителем запроса		
10.3 Прием и регистрация запроса заявителя		
10.4 Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия		
10.5 Рассмотрение запроса и принятие решений по результатам его рассмотрения		
10.6 Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах		
10.7 Предоставление результата государственной услуги		

10.8 Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги		
10.9 Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц		

11. Что необходимо изменить в процессах предоставления государственной услуги в Министерстве? (Открытый вопрос)

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

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

13. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

14. Сколько лет Вы работаете в Министерстве?

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

15. Пол

1. Мужской
2. Женский

16. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст

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

17. 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

Приложение № 3
к Порядку сбора и анализа
обратной связи (от внешних
и внутренних клиентов)
в Министерстве строительства
и развития инфраструктуры
Свердловской области

Шаблон «карты болей»

№	Наименование процесса	Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы*	Приоритетность решения проблемы/удовлетворения потребности*	Необходимые к реализации меры/приоритетия	Ответственный	Срок реализации
1.	Государственная услуга «Наименование»		Высокая/средняя/низкая	Высокая/средняя/низкая)		структурное подразделение	определяется на основании установленной приоритетности
.....	Получение работниками справок		Высокая/средняя/низкая	Высокая/средняя/низкая		структурное подразделение	определяется на основании установленной приоритетности

* — единица измерения и метод оценки определяются в зависимости от особенностей услуги или иного вида взаимодействия.