**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ИСКИТИМА**

 **НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**



г. Искитим

Об утверждении Порядка регулярного сбора и анализа обратной связи в администрации города Искитима Новосибирской области и муниципальных учреждениях города Искитима Новосибирской области

В целях организации получения и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов об уровне удовлетворенности процессом предоставления муниципальных услуг, а также организации внутренних процессов, во исполнение пункта 1.2 Плана мероприятий («Дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельность администрации города Искитима Новосибирской области, утвержденного распоряжением администрации города Искитима Новосибирской области от 30.06.2025 № 312-р:

 1. Утвердить прилагаемый порядок регулярного сбора и анализа обратной связи в администрации города Искитима Новосибирской области и муниципальных учреждениях города Искитима Новосибирской области.

 2.Управлению делами администрации г. Искитима разместить настоящее распоряжение на официальном сайте администрации г. Искитима.

 3.Настоящее распоряжение вступает в силу с момента подписания.

Глава города Искитима С.В.Завражин

Утвержден распоряжением

администрации города Искитима

Новосибирской области

от 18.09.2025 № 501-р

**Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи в администрации города Искитима Новосибирской области и муниципальных учреждениях города Искитима Новосибирской области**

1. **Общие положения**
	1. Настоящий порядок сбора и анализа обратной связи (далее — Порядок) обеспечивает получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий внешних и внутренних клиентов (далее – клиентов), об удовлетворенности клиентов взаимодействием с администрацией города Искитима Новосибирской области и муниципальными учреждениями города Искитима Новосибирской области (далее — удовлетворенность).
	2. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности администрации города Искитима Новосибирской области и муниципальных учреждений города Искитима Новосибирской области (далее – администрации, муниципальных учреждений) в разрезе следующих направлений деятельности, процессов (групп процессов), (далее – объекты сбора и анализа обратной связи):
		1. Предоставление муниципальных услуг;
		2. Предоставление мер муниципальной поддержки;
		3. Осуществление муниципального контроля;
		4. Профилактика нарушений обязательных требований;
		5. Рассмотрение обращений и запросов;
		6. Обеспечение доступа к информации о деятельности администрации, муниципальных учреждений;
		7. Организация деятельности администрации в отношении сотрудников.
	3. Источниками обратной связи являются данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг (Платформа обратной связи, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – ЕПГУ), ведомственные и региональные системы и другие), оценки и отзывы на информационных ресурсах, обращения и жалобы, поступающие в администрацию, муниципальные учреждения напрямую, а также данные опросов внешних и внутренних клиентов, полученные в ходе сбора обратной связи и дополнительных социологических исследований.
	4. Сбор обратной связи должен осуществляться во всех точках, в которых происходит взаимодействие с клиентом:

– онлайн (информационные системы, официальный сайт, социальные сети, мессенджер, консультационная линия);

– офлайн (личный прием в администрации, муниципальных учреждениях, в МФЦ, в местах длительного пребывания клиентов, направление бумажных писем и т.д.).

* 1. Администрация, муниципальные учреждения обеспечивают возможность постоянного сбора обратной связи в местах взаимодействия с клиентами и регулярно проводят ее анализ. Разовые сборы обратной связи дополняют постоянный сбор обратной связи в случае необходимости (путем проведения специальных и дополнительных исследований).
	2. Данные, полученные в результате сбора обратной связи, должны быть сравнимыми. Для того, чтобы обеспечить сравнимость данных, необходимо использовать рекомендованные настоящим Порядком методы сбора и анализа данных.
1. **Организация системы сбора и анализа обратной связи от внешних клиентов**
	1. Администрация, муниципальные учреждения обеспечивают **постоянный сбор** и **регулярный анализ** обратной связи. Возможность оставить обратную связь предоставляется во всех точках, где происходит взаимодействие с клиентом.
	2. Администрация, муниципальные учреждения организуют сбор обратной связи с учетом настоящего Порядка и с использованием инструментария (анкеты для сбора обратной связи), содержащегося в настоящем Порядке, по осуществляемым направлениям деятельности.
	3. Периодичность сбора обратной связи:
		1. Предоставление муниципальных услуг – постоянно, опрос во всех точках получения услуги (по qr-коду, смс, электронной почте, на сайте администрации), сразу после получения услуги;
		2. Предоставление мер муниципальной поддержки – постоянно, опрос во всех точках предоставления (по qr-коду, смс, электронной почте, на сайте администрации), сразу после получения меры поддержки;
		3. Осуществление муниципального контроля – постоянно, опрос по результатам мероприятий (по qr-коду, смс, электронной почте, на сайте администрации);
		4. Профилактика нарушений обязательных требований – постоянно, опрос по результатам мероприятий (по qr-коду, смс, электронной почте, на сайте администрации);
		5. Рассмотрение обращений и запросов – постоянно, опрос по результатам ответа на обращение/ запрос (по qr-коду, смс, электронной почте, на официальном сайте администрации, в личном кабинете на официальном сайте администрации, по ссылке в социальной сети);
		6. Обеспечение доступа к информации о деятельности администрации, муниципальных учреждений – постоянно, опрос на официальном сайте администрации, муниципального учреждения.
2. **Методы сбора обратной связи от внешних клиентов**
	1. При **обращении клиентов** через **официальный сайт** администрации и **иные онлайн ресурсы** администрации, муниципальных учреждений, сбор данных обратной связи проводится путем **направления ссылок на Яндекс Форму** (далее –онлайн-форму) непосредственно после взаимодействия, а также открытые формы на сайтах с возможностью оставления отзывов.
	2. В разделе «Оценить работу» на сайте администрации **размещается ссылка на онлайн-формы** и обеспечивается автоматическое направление заполненных форм в администрацию, муниципальные учреждения. Дополнительно рекомендуется обеспечить размещение в разделе ответов (в обезличенном формате) на часто поступающие обращения (для активизации интереса к подразделу). Для подачи обращения и жалобы посредством официального сайта авторизация клиента не должна быть обязательной, в данном случае заявителю предоставляется возможность заполнить свои данные самостоятельно. В случае авторизации клиента - формы заполнения обращений и жалоб должны предусматривать возможность автозаполнения из сведений, содержащихся в личном кабинете на ЕПГУ.
	3. В **офлайн точках** взаимодействия с клиентом сбор обратной связи осуществляется посредством предоставления клиенту непосредственно **при завершении взаимодействия** ссылки на опрос, qr-кода для прохождения опроса, также возможно заполнение анкет на бумажном носителе (при этом необходимо установить порядок самостоятельной обработки данных бумажных носителей с целью предоставления результатов опросов).
	4. **При письменном ответе** администрации, муниципального учреждения на обращение или запрос гражданина должна быть предоставлена возможность оставить обратную связь – в конце ответа предусматривается текстовый модуль с просьбой оценить работу органа. В случае ответа в письменном виде на бумаге предусматривается qr-код со ссылкой на онлайн форму сбора обратной связи, в случае ответа в электронном виде (онлайн или посредством электронной почты) предусматривается активная ссылка на онлайн форму сбора обратной связи.

Содержание текстового модуля (завершающий абзац текста по факту рассмотрения обращения): «Для оценки уровня Вашей удовлетворенности при взаимодействии с администрацией (муниципальным учреждением) города Искитима Новосибирской области при подаче и рассмотрении Вашего обращения просим Вас пройти краткий опрос удобным для Вас способом» (qr-код, ссылка).

* 1. Ссылка на опрос, предоставляемая клиенту, формируется с помощью специализированного программного обеспечения, предусматривающего следующие возможности:
		1. Задание условий отображения вопросов, условных переходов внутри инструментария;
		2. Запись даты и времени начала и завершения опроса, ответа на каждый вопрос;
		3. Возможность выгрузки массива данных для анализа;
		4. Демонстрация распределений ответов респондентов в режиме реального времени.
	2. **Данные информационных систем**, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг (Платформа обратной связи, Единый портал государственных услуг, ведомственные и региональные системы и другие) должны учитываться при формировании отчетов об удовлетворенности клиентов. Обобщенные данные информационных систем вносятся в «карту болей» (приложение 4), формируемую ежеквартально.
	3. Администрацией, муниципальным учреждением могут быть определены случаи и возможность использования дополнительных методов получения обратной связи. Например, посредством телефонной связи (когда клиент обращается в контактный центр и после разговора ему предлагается оценить качество оказанной помощи; инициативные звонки клиентам для верификации (проверки) обстоятельств негативной обратной связи и др.).
1. **Анализ данных и принятие решений для внешних клиентов**
	1. Анализ собранных данных обратной связи проводится с целью выявления **как общего уровня удовлетворенности услугой или иным видом взаимодействия, так и отдельными параметрами такого взаимодействия** с администрацией, муниципальным учреждением.
	2. Для обеспечения сравнимости собранных данных необходимо проводить оценки по анкетам, предусмотренным настоящим порядком (Приложение 1) с учетом комментариев по программингу анкет. Допускается изменение формулировок вопросов с целью адаптации анкеты к деятельности муниципального учреждения или конкретного структурного подразделения администрации. **Не допускается** исключение вопросов, предусматривающих оценку показателей, описанных в пунктах 4.3.- 4.7., изменение порядка и нумерации вопросов анкет.
	3. Предоставляемые **услуги/меры поддержки** оцениваются по следующим показателям:
		1. Общая удовлетворенность;
		2. Доступность информации;
		3. Простота сбора документов и оформления заявки (при необходимости);
		4. Информирование о статусе получения;
		5. Вежливость и компетентность сотрудников (при наличии контакта);
		6. Удобство расположения места получения (при личном обращении);
		7. Удобство интерфейса (при онлайн обращении);
		8. Сроки предоставления;
		9. Стоимость предоставления (при наличии);
		10. Предоставление информации о необходимых действиях для устранения причин о неоказании (при отказе).
	4. Рассмотрение **обращений и запросов** граждан оценивается по следующим показателям:
		1. Общая удовлетворенность (объективность, всесторонность и своевременность);
		2. Полнота информации о порядке подачи;
		3. Простота подачи обращения и запроса;
		4. Информирование о ходе рассмотрения и результатах рассмотрения обращения;
		5. Вежливость и компетентность сотрудников (при наличии контакта);
		6. Удобство расположения места подачи (при личном обращении);
		7. Удобство интерфейса (при онлайн обращении);
		8. Срок рассмотрения;
		9. Понятность ответа;
		10. Предоставление информации о необходимых действиях для устранения причин отказа в приеме обращения и запроса (при отказе);
		11. Предоставление информации о необходимых действиях для устранения причин мотивированного отказа по результатам рассмотрения обращения.
	5. Оценка проведения **контрольных мероприятий** проводится по следующим показателям:
		1. Общая удовлетворенность;
		2. Полнота и достоверность информации по вопросам проведения;
		3. Оперативность проведения;
		4. Вежливость и компетентность сотрудников;
		5. Сроки предоставления результатов проведенных мероприятий;
		6. Соблюдение периодичности мероприятий;
		7. Соответствие мероприятий аттестованным методикам контроля;
		8. Обоснованность действий сотрудников в рамках контрольного мероприятия.
	6. Оценка осуществления **профилактики нарушений обязательных требований** проводится по следующим показателям:
		1. Общая удовлетворенность;
		2. Полнота и достоверность информации по вопросам проведения.
	7. Оценка удовлетворенности **доступностью, составом и качеством информации** о деятельности администрации по следующим показателям:
		1. Общая удовлетворенность;
		2. Востребованность разных источников информации о деятельности администрации;
		3. Доступность информации в разрезе всех источников информации о деятельности администрации.
		4. Актуальность, достоверность и полнота информации о деятельности администрации.
	8. В анкету для сбора обратной связи могут быть добавлены дополнительные критерии оценки удовлетворенности, в зависимости от типа и характера предоставляемой услуги/меры поддержки и актуальных вопросов обратной связи в администрации.
	9. **По каждой предоставляемой услуге** (запросу, мере поддержки и т.д.) по всем каналам обратной связи (онлайн, офлайн опросы, данные информационных систем) должны быть получены оценки обратной связи **не менее чем от 10% граждан**, взаимодействовавших с администрацией, муниципальным учреждением за отчетный период.
	10. Дополнительно учитываются количество и содержание обращений и запросов, полученных в результате обработки открытых вопросов в анкетах для опроса, а также обращений, предложений и жалоб клиентов, полученных через иные каналы сбора обратной связи (далее – обращения и жалобы). Мониторинг поступивших в администрацию, муниципальное учреждение **обращений и запросов** проводится по следующим объективным метрикам:
		1. Количество обращений и запросов, поступивших по всем каналам взаимодействия с указанием доли по различным каналам;
		2. Основные причины обращений и запросов;
		3. Количество обращений и запросов по тематике (в соответствии с разработанным классификатором);
		4. Время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, запроса до момента ответа клиенту);
		5. Количество и доля удовлетворенных обращений и запросов (количество обращений и запросов с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за квартал обращений и запросов);
		6. Количество и доля неудовлетворенных обращений и запросов (количество обращений и запросов, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал обращений и запросов).
	11. Сбор информации по пунктам 4.3-4.7,4.10 ведется постоянно, анализ проводится структурными подразделениями администрации, муниципальными учреждениями, непосредственно взаимодействовавшими с внешними клиентами, **1 раз в квартал**. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.
	12. На основе ежеквартального анализа обращений и жалоб структурными подразделениями администрации, муниципальными учреждениями формируется «карта болей» (Приложение 5), разрабатываются мероприятия по реинжинирингу, готовятся новые инструктивные материалы для сотрудников и разъяснения для клиентов.
	13. Клиенту должна быть предоставлена информация об использовании полученной от него обратной связи посредством уведомления заявителя о результатах ее рассмотрения в случае, если такая обратная связь не была оставлена анонимно и требует реагирования.
	14. Анализ **не производится:**
		1. Структурными подразделениями администрации, муниципальными учреждениями, с которыми за отчетный период взаимодействовали (обращались за услугами, мерами поддержки, проходили проверки, и т.д.) **менее 20 клиентов** непосредственно по компетенции структурного подразделения, муниципального учреждения;
		2. Структурными подразделениями администрации, муниципальными учреждениями, которые **не предоставляют муниципальные услуги, меры поддержки, не проводят контрольные мероприятия.**
	15. В отдельных случаях при выявлении значительного числа негативной обратной связи, высокого уровня неудовлетворенности, конкретных «болей» рекомендуется проводить дополнительный сбор обратной связи от клиентов.
	16. Результаты сбора обратной связи подлежат обобщению и анализу ежеквартально в срок до 10-го числа месяца, следующего за отчетным, в соответствии с приложением 2 к настоящему Порядку.
2. **Порядок сбора и анализа внутренней обратной связи в администрации**
	1. Сбор и анализ внутренней обратной связи проводится в целях оценки уровня удовлетворенности сотрудников администрации различными аспектами деятельности.
	2. Администрация обеспечивают постоянный сбор и регулярный анализ внутренней обратной связи в соответствии с настоящим Порядком по следующим направлениям:
		1. Информационно-технический блок;
		2. Административно-хозяйственный блок;
		3. Бухгалтерский блок;
		4. Кадровый блок;
		5. Блок по управлению муниципальным имуществом;
		6. Блок нормотворчества;
		7. Блок рассмотрения обращений;
		8. Блок по предоставлению муниципальных услуг;
		9. Блок по предоставлению мер муниципальной поддержки.
	3. Оценка уровня удовлетворенности по различным аспектам деятельности проводится путем заполнения форм, размещенных на внутреннем информационном ресурсе. Ссылку на размещённые формы разрешено рассылать сотрудникам администрации посредством рабочей электронной почты. Сбор внутренней обратной связи предусматривает заполнение форм с опросами по следующим направлениям деятельности:
		1. Информационно-технический блок;
		2. Административно-хозяйственный блок;
		3. Бухгалтерский блок;
		4. Кадровый блок.
	4. В случае если сотрудниками администрации ведется работа по управлению муниципальным имуществом, предоставляются меры муниципальной поддержки, ответы на обращения, оказываются муниципальные услуги, осуществляется нормотворческая деятельность, то опросы по указанным направлениям проводятся на усмотрение администрации.
	5. Сбор внутренней обратной связи по пункту 5.2 осуществляется не реже 1 раза в полугодие согласно Приложению 3 к настоящему Порядку.
	6. Формы Приложения 3 к настоящему Порядку могут быть дополнены с учетом специфики деятельности структурных подразделений.
	7. В течение отчетного периода по формам 1-4 Приложения 3 к настоящему Порядку администрация должна охватить опросами не менее 50% от общей численности сотрудников.
	8. В рамках сбора внутренней обратной связи должна быть обеспечена анонимность.
	9. Результаты сбора внутренней обратной связи по формам Приложения 3 к настоящему Порядку подлежат обобщению и анализу непосредственно структурными подразделениями не позднее 15 июня и 15 декабря отчетного года.
	10. По итогам сбора внутренней обратной связи не позднее 20 июня и 20 декабря отчетного года составляется краткий отчет об общем уровне удовлетворенности сотрудников по форме согласно Приложению 4 к настоящему Порядку
	11. Обобщение и анализ внутренней обратной связи по удовлетворенности, вовлеченности и лояльности сотрудников (пункт 5.10 настоящего Порядка) проводится в течение 1 месяца с момента окончания сбора информации.
	12. По усмотрению администрации обратная связь может собираться и анализироваться внеочередно.
	13. На основании полученной внутренней обратной связи составляется карта с перечнем проблем («карта болей»), согласно Приложению 5 к настоящему Порядку, и утверждается Главой города. Карта является основанием для проведения реинжиниринга внутренних процессов администрации и подготовки предложений об изменении межведомственных процессов.
	14. При составлении «карты болей» могут учитываться поступающие от внутренних клиентов обращения, запросы, служебные записки по вопросам осуществления служебных обязанностей.
	15. Полученная информация по внутренней обратной связи носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. Администрация самостоятельно определяет лиц, ответственных за соблюдение требований, установленных настоящим Порядком.

 Приложение 1

к Порядку регулярного сбора и анализа обратной связи в администрации города Искитима Новосибирской области и муниципальных учреждениях города Искитима Новосибирской области

**Формы опросов для проведения оценки удовлетворенности
внешних клиентов**

**Форма №1**. Опросный инструмент - анкета «Оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг и мер поддержки».

**БЛОК 1. СТАТИСТИЧЕСКИЙ** (заполняется автоматически частично или полностью)

**1. Вид услуги, меры поддержки**

*Исчерпывающий структурированный список услуг, мер поддержки, единственный выбор*

**2.** **Точка взаимодействия (где получалась услуга)**

*Исчерпывающий перечень точек взаимодействия, единственный выбор*

**3. Наименование структурного подразделения администрации, муниципального учреждения, оказывающего услугу, меру поддержки**

*Исчерпывающий перечень структурных подразделений администрации, муниципальных учреждений, оказывающих услуги / меры поддержки, единственный выбор*

**4.** **Муниципальное образование**

**5.** **Способ получения услуги/меры поддержки, единственный выбор**

1. Лично в администрации

2. Лично в муниципальном учреждении

3. Лично в МФЦ

4. Онлайн на Госуслугах, через мобильное приложение Госуслуг

5. На цифровой платформе МСП (Портал Бизнес-Навигатора МСП)

**6. Услуга за которой Вы обращались бесплатная или платная (уплачивалась госпошлина), единственный выбор**

1. Бесплатная

2. Платная

**7. Услуга, мера поддержки получалась, единственный выбор**

1. Физическим лицом

2. Юридическим лицом

**8. Дата и время получения услуги, меры поддержки / заполнения анкеты**

**9. Результат обращения в администрацию, муниципальное учреждение: была ли предоставлена услуга/мера поддержки, за которой Вы обращались, единственный выбор**

1. Была предоставлена

2. Не была предоставлена

**БЛОК 2. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ / МЕР ПОДДЕРЖКИ**

**10. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены услугой/мерой поддержки, за оказанием которой Вы обращались:**

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

**11. Вопрос задается тем, кому было отказано в предоставлении услуги, меры** *(Вопрос 9, подсказка 2)*. **После отказа Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для получения услуги/меры поддержки в будущем:**

1. Да

2. Нет

**Оцените, пожалуйста, по пятибалльной шкале, где 1 – самая низкая оценка, 5 – самая высокая:**

**12. Насколько просто Вам было получить полную информацию об услуге/ мере поддержки и порядке ее получения,** *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

**13. Насколько просто Вам было собрать все документы и оформить заявку на предоставленную Вам услугу/меру поддержки,** *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

**14.** *Вопрос задается тем, кто получал услугу офлайн (Вопрос 5, подсказки 1,2,3)* **Насколько вежливы и компетентны были сотрудники организации, предоставляющей услугу/меру поддержки**, *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

**15.** *Вопрос задается тем, кто получал услугу офлайн (Вопрос 5, подсказки 1,2,3)*

**Насколько удобно для Вас расположено место получения услуги/меры поддержки,** *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

**16.** *Вопрос задается тем, кто получал услугу онлайн (Вопрос 5, подсказки 4, 5)*

**Насколько понятным и удобным для Вас было оформление заявки на получение услуги/меры поддержки в электронном виде**, *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

**17.** *Вопрос задается тем, кто получал услугу онлайн (вопрос 5, подсказки 4,5).* **Насколько Вы удовлетворены информированием о статусе получения услуги/ меры поддержки**, *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

**18**. **Насколько Вы удовлетворены сроком предоставления услуги/меры поддержки,** *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

**19.** *Вопрос задается тем, кто получал платную услугу (Вопрос 6, подсказка 2)* **Насколько Вы удовлетворены стоимостью предоставления услуги,** *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

***В случае, если оценка по вопросам 12-19 составляет 1, 2 или 3 балла, респонденту предлагается выпадающий вопрос:*** Уточните, пожалуйста, с какими конкретно сложностями Вы столкнулись в процессе получения услуги/меры поддержки. Впишите.

КОММЕНТАРИИ ДЛЯ ПРОГРАММИНГА.

1. Порядок и нумерация вопросов должны оставаться неизменными вне зависимости от того какая именно услуга или мера поддержки оценивается. Если какой-либо вопрос не задается клиенту (по любой причине), то в ответах клиента должен стоять технический код «99». ВАЖНО! В массиве данных должны быть отражены ответы на все вопросы (либо содержательный код, либо технический). Например, вопрос 5. Клиент получил услугу лично в администрации, ему вопрос 17 не задается. В строке ответов этого клиента в столбце с вопросом 17 должен стоять код «99». Выставление технического кода «99» необходимо настроить в режиме автоматического заполнения, исходя из ответов по результатам ответов клиента на предыдущие вопросы.

2. В вопросах с опцией «услуга/мера поддержки» необходимо выбрать нужный вид и исключить остальные. Основание для выбора – ответ на вопрос 1. Например, получение паспорта РФ – услуга. Значит во всех вопросах, где есть опция «услуга/ мера поддержки» автоматически остается только слово «услуга».

3. Выпадающие вопросы задаются в открытой форме, то есть не предполагает заданных вариантов ответа. Необходимо оставить место для записи комментария. Выпадающие вопросы нумеруются следующим образом: номер исходного вопроса с литерой А (в русской раскладке). Например, вопрос 13 - вопрос 13А.

**Форма №2.** Опросный инструмент – анкета «Оценка проведения контрольных мероприятий. Оценка осуществления профилактики нарушений обязательных требований».

**БЛОК 1. СТАТИСТИЧЕСКИЙ** (заполняется автоматически частично или полностью)

**1. Какой вид контроля применялся**

*Исчерпывающий список видов контроля, единственный выбор*

**2. Точка взаимодействия**

*Исчерпывающий перечень точек взаимодействия, единственный выбор*

**3. Какие мероприятия были проведены,** *единственный выбор*

1. Контрольные мероприятия

2. Мероприятия по профилактике нарушений обязательных требований

**4. Муниципальное образование**

**5. Дата и время проведения мероприятия / заполнения анкеты**

**БЛОК 2. ОБШАЯ ОЦЕНКА ПРОВЕДЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЙ**

**6. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с администрацией, муниципальным учреждением при проведении мероприятий:**

1.Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

**Оцените, пожалуйста, по пятибалльной шкале, где 1 – самая низкая оценка, 5 – самая высокая:**

**7. Насколько Вы удовлетворены полнотой и достоверностью информации по вопросам проведения контрольных/профилактических мероприятий,** *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

**Вопросы 8 – 13 задаются тем, кто оценивает контрольные мероприятия** (*Вопрос 3, подсказка 1)*

**8. Насколько Вы удовлетворены оперативностью проведения контрольных мероприятий,** *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

**9. Насколько вежливы и компетентны были сотрудники, проводившие контрольное мероприятие,** *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

**10. Насколько Вы удовлетворены сроком предоставления результатов проведенных контрольных мероприятий,** *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

**11. Соблюдается ли периодичность проведения контрольных мероприятий,** *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

**12. Насколько проведение контроля соответствует аттестованным методикам для проведения контроля,** *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

**13. Насколько обоснованы были действия сотрудников в рамках контрольного мероприятия,** *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

**14. В случае, если оценка по вопросам 7-13 составляет 1, 2 или 3 балла, респонденту предлагается выпадающий вопрос:** Уточните, пожалуйста, с какими конкретно сложностями, проблемами Вы столкнулись в процессе контрольных/ профилактических мероприятий. *Впишите.*

КОММЕНТАРИИ ДЛЯ ПРОГРАММИНГА.

1. Порядок и нумерация вопросов должны оставаться неизменными вне зависимости от того какое именно мероприятие оценивается. Если какой-либо вопрос не задается клиенту (по любой причине), то в ответах клиента должен стоять технический код «99». ВАЖНО! В массиве данных должны быть отражены ответы на все вопросы (либо содержательный код, либо технический). Выставление технического кода «99» необходимо настроить в режиме автоматического заполнения, исходя из ответов по результатам ответов клиента на предыдущие вопросы – фильтры.

2. Выпадающие вопросы задаются в открытой форме, то есть не предполагает заданных вариантов ответа. Необходимо оставить место для записи комментария. Выпадающие вопросы нумеруются следующим образом: номер исходного вопроса с литерой А (в русской раскладке). Например, вопрос 6 - вопрос 6А.

**Форма №3.** Опросный инструмент – анкета «Оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов».

**БЛОК 1.** СТАТИСТИЧЕСКИЙ (заполняется автоматически частично или полностью)

**1. Тип обращения,** *единственный выбор*

1. Заявление

2. Предложение

3. Жалоба

4. Запрос информации о деятельности администрации, муниципального учреждения

**2. Точка взаимодействия**

*Исчерпывающий перечень точек взаимодействия, единственный выбор*

**3. Муниципальное образование**

**4. Способ контакта,** *единственный выбор*

1. Обращение при личном приеме Главой города Искитима, уполномоченным должностным лицом

2. Личное обращение в общественную приемную администрации города

3. Личное обращение в администрацию, муниципальное учреждение

4. Письменное обращение на имя Главы города, поданное через общественную приемную администрации

5. Письменное обращение на личном приеме Главы города, уполномоченным должностным лицом

6. Письменное обращение в администрацию

7. Устное обращение по справочному телефону общественной приемной администрации

8. Устное обращение по справочному телефону администрации

9. Онлайн на Госуслугах, через мобильное приложение Госуслуг

10. Онлайн на сайте общественной приемной Губернатора области

11. Онлайн на сайте администрации

12 Направление письменного обращения по адресу электронной почты в общественную приемную администрации

13. Направление письменного обращения по адресу электронной почты администрации

14. Направление sms-сообщения в общественную приемную Губернатора области

15. Обращение через социальные сети, мессенджеры

**5. Дата и время получения ответа на обращение / заполнения анкеты**

**6. Результат обращения в администрацию, муниципальное учреждение: был ли получен ответ на Ваше обращение,** *единственный выбор*

1. Да, ответ был получен

2. Был получен отказ в рассмотрении обращения

**БЛОК 2. ОЦЕНКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ.**

**7. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с администрацией, муниципальным учреждением по вопросу Вашего обращения:**

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

**8.** *Вопрос задается тем, кому было отказано в рассмотрении обращения (Вопрос 6, подсказка 2).* **После отказа Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для устранения причин отказа в будущем:**

1. Да

2. Нет

**Оцените, пожалуйста, по пятибалльной шкале, где 1 – самая низкая оценка, 5 – самая высокая:**

**9. Насколько просто Вам было получить полную информацию о порядке подачи обращения,** *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

**10.** *Вопрос задается тем, кто получал услугу офлайн (Вопрос 4, подсказки 1, 2, 3, 4,5,7,8)* **Насколько просто Вам было подать обращение/ дозвонится по справочному телефону/ попасть на прием к специалисту,** *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

**11.** *Вопрос задается тем, кто получал услугу офлайн (Вопрос 4, подсказки 1, 2, 3, 4,5,7,8)* **Насколько вежливы и компетентны были сотрудники организации в процессе рассмотрения обращения,** *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

**12.** *Вопрос задается тем, кто получал услугу офлайн (Вопрос 4, подсказки 1, 2, 3, 4,5)*

**Насколько удобно для Вас расположено место подачи обращения,** *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

**13.** *Вопрос задается тем, кто получал услугу онлайн (Вопрос 4, подсказки 9,10,11,13,15)* **Насколько понятным и удобным для Вас было оформление и подача обращения в электронном виде,** *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

**14.** *Вопрос задается тем, кто получал услугу онлайн (вопрос 4, подсказки 9,10,11,13,15).* **Насколько Вы удовлетворены информированием о статусе рассмотрения Вашего обращения,** *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

**15.** **Насколько Вы удовлетворены сроком рассмотрения обращения,** *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

**16.** **Насколько понятным был ответ на Ваше обращение,** *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

**В случае, если оценка по вопросам 9-16 составляет 1, 2 или 3 балла, респонденту предлагается выпадающий вопрос:** Уточните, пожалуйста, с какими конкретно сложностями Вы столкнулись. Впишите.

КОММЕНТАРИИ ДЛЯ ПРОГРАММИНГА.

1. Порядок и нумерация вопросов должны оставаться неизменными. Если какой-либо вопрос не задается клиенту (по любой причине), то в ответах клиента должен стоять технический код «99». ВАЖНО! В массиве данных должны быть отражены ответы на все вопросы (либо содержательный код, либо технический). Выставление технического кода «99» необходимо настроить в режиме автоматического заполнения, исходя из ответов клиента на предыдущие вопросы-фильтры.

2. Выпадающие вопросы задаются в открытой форме, то есть не предполагает заданных вариантов ответа. Необходимо оставить место для записи комментария. Выпадающие вопросы нумеруются следующим образом: номер исходного вопроса с литерой А (в русской раскладке). Например, вопрос 7 - вопрос 7А.

**Форма №4**. Опросный инструмент – анкета «Оценка удовлетворенности внешних клиентов доступностью, составом и качеством информации о деятельности администрации».

**БЛОК 1.** СТАТИСТИЧЕСКИЙ (заполняется автоматически частично или полностью)

**1. Муниципальное образование**

**2. Дата и время получения услуги / заполнения анкеты**

**БЛОК 2. ОЦЕНКА ДОСТУПНОСТИ, СОСТАВА И КАЧЕСТВА ИНФОРМАЦИИ**

**3. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены доступностью, составов и качеством информации в целом о деятельности администрации города Искитима:**

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

**4. Какими источниками Вы пользуетесь для получения информации о деятельности администрации и как часто Вы ими пользуетесь** *(ПЕРЕЧЕНЬ источников информации уточняется)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Пользуюсь постоянно** | **Пользуюсь время от времени** | **Вообще не пользуюсь** |
| 4.1. Официальный сайт администрации | 1 | 2 | 3 |
| 4.2. Телеграм-канал администрации | 1 | 2 | 3 |
| 4.3. Страница администрации в социальной сети «ВКонтакте» | 1 | 2 | 3 |
| 4.4. Страница администрации в социальной сети «Одноклассники» | 1 | 2 | 3 |

**5. Оцените, пожалуйста, насколько просто или сложно найти необходимую информацию о деятельности администрации на следующих ресурсах. Оцените по шкале от 1 до 5, где 1 очень сложно/ вообще нет нужной информации; 5 – очень легко найти нужную информацию.** *Оценка ставится по каждой строке.*

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Оценка от 1 до 5** |
| 5.1. Официальный сайт администрации |  |
| 5.2. Телеграм-канал администрации |  |
| 5.3. Страница администрации в социальной сети «ВКонтакте» |  |
| 5.4. Страница администрации в социальной сети «Одноклассники» |  |

**В случае, если оценка по вопросам 5.1. – 5.4. составляет 1, 2 или 3 балла, респонденту предлагается выпадающий вопрос:** Уточните, пожалуйста, какую конкретно информацию Вы не нашли или в чем именно состояло неудобство поиска информации. Впишите.

КОММЕНТАРИИ ДЛЯ ПРОГРАММИНГА.

1. Порядок и нумерация вопросов должны оставаться неизменными. Если какой-либо вопрос не задается клиенту (по любой причине), то в ответах клиента должен стоять технический код «99». ВАЖНО! В массиве данных должны быть отражены ответы на все вопросы (либо содержательный код, либо технический). Выставление технического кода «99» необходимо настроить в режиме автоматического заполнения, исходя из ответов по результатам ответов клиента на предыдущие вопросы – фильтры.
2. Выпадающие вопросы задаются в открытой форме, то есть не предполагает заданных вариантов ответа. Необходимо оставить место для записи комментария. Выпадающие вопросы нумеруются следующим образом: номер исходного вопроса с литерой А (в русской раскладке). Например, вопрос 3 - вопрос 3А.

 Приложение 2

к Порядку регулярного сбора и анализа

обратной связи в администрации города Искитима

Новосибирской области и муниципальных учреждениях

города Искитима Новосибирской области

**Форма отчета об уровне удовлетворенности внешних клиентов**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Группа процессов** | **Вид канала связи (онлайн/ офлайн)** | **Источник обратной связи** | **Электронная ссылка на данные сбора обратной связи** | **Общее количество клиентов, взаимодействовавших с администрацией (муниципальным учреждением) за отчетный период, человек** | **Количество клиентов, оставивших обратную связь, человек** | **Доля граждан, оставивших обратную связь, %, min 10%** | **Общий уровень удовлетворенности, %** |
| **1. Предоставление муниципальных услуг** |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.1. Предоставление муниципальных услуг | Онлайн | ЕПГУ |  |  |  |  |  |
| 1.2. Предоставление муниципальных услуг | Онлайн | ПОС |  |  |  |  |  |
| 1.3. Предоставление муниципальных услуг | Онлайн | Электронная анкета на официальном сайте |  |  |  |  |  |
| 1.4. Предоставление муниципальных услуг | Онлайн/офлайн | Массовый опрос |  |  |  |  |  |
| 1.5. Предоставление муниципальных услуг | Офлайн | Электронная анкета (QR-код в местах личного приема) |  |  |  |  |  |
| **2. Предоставление мер муниципальной поддержки** |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1. Предоставление мер муниципальной поддержки | Онлайн | ЕПГУ |  |  |  |  |  |
| 2.2. Предоставление мер муниципальной поддержки | Онлайн | ПОС |  |  |  |  |  |
| 2.3. Предоставление мер муниципальной поддержки | Онлайн | Электронная анкета на официальном сайте |  |  |  |  |  |
| 2.4. Предоставление мер муниципальной поддержки | Офлайн | Электронная анкета (QR-код в местах личного приема) |  |  |  |  |  |
| **3. Осуществление муниципального контроля** |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1. Осуществление муниципального контроля | Онлайн | ЕПГУ |  |  |  |  |  |
| 3.2. Осуществление муниципального контроля | Онлайн | ПОС |  |  |  |  |  |
| 3.3. Осуществление муниципального контроля | Онлайн | Электронная анкета на официальном сайте |  |  |  |  |  |
| 3.4. Осуществление муниципального контроля | Офлайн | Электронная анкета (QR-код в местах личного приема) |  |  |  |  |  |
| **4. Профилактика нарушений обязательных требований** |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.1. Профилактика нарушений обязательных требований | Онлайн | ЕПГУ |  |  |  |  |  |
| 4.2. Профилактика нарушений обязательных требований | Онлайн | ПОС |  |  |  |  |  |
| 4.3. Профилактика нарушений обязательных требований | Онлайн | Электронная анкета на официальном сайте |  |  |  |  |  |
| 4.4. Профилактика нарушений обязательных требований | Офлайн | Электронная анкета (QR-код в местах личного приема) |  |  |  |  |  |
| **5. Рассмотрение обращений и запросов** |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.1. Рассмотрение обращений и запросов | Онлайн | ПОС |  |  |  |  |  |
| 5.2. Рассмотрение обращений и запросов | Онлайн | Электронная анкета на официальном сайте |  |  |  |  |  |
| 5.3. Рассмотрение обращений и запросов | Офлайн | Электронная анкета (QR-код в местах личного приема) |  |  |  |  |  |
| **6. Обеспечение доступа к информации о деятельности администрации** | Онлайн | Электронная анкета на официальном сайте |  |  |  |  |  |

Приложение 3

к Порядку регулярного сбора и анализа обратной связи в администрации города Искитима Новосибирской области и муниципальных учреждениях города Искитима Новосибирской области

**Формы опросов для проведения оценки удовлетворенности
внутренних клиентов**

**Форма № 1 Оценка удовлетворенности внутренних клиентов кадровым блоком
в администрации**

**0. Администрация города Искитима Новосибирской области.**

**1. Как часто Вы взаимодействуете с кадровым подразделением в администрации? *(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

**2. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа с кадрами в администрации? (*Один ответ*)**

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

**3. Насколько Вы удовлетворены работой кадрового подразделения при выполнении следующих функции? *(Один ответ по каждой строке)*?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| 3.1. Выполнение требований кадровой политики организации (доступность образцов заявлений для сотрудников, формирование графиков отпусков, формирование кадрового состава, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов) |  |  |  |
| 3.2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя) |  |  |  |
| 3.3. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов) |  |  |  |
| 3.4. Информирование об мероприятиях по профессиональному развитию |  |  |  |
| 3.5. Полнота методической информации при прохождении процедуры аттестации |  |  |  |
| 3.6. Оказание содействия (методического сопровождения) при подготовке должностных регламентов/ инструкций |  |  |  |
| 3.7. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников |  |  |  |
| 3.8. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех распоряжений по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками сотрудников) |  |  |  |
| 3.9. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации |  |  |  |
| 3.10. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание распоряжений о привлечении к дисциплинарной ответственности) |  |  |  |

**4. 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 № 3***

|  |  |
| --- | --- |
|  | Проблема (укажите при наличии) |
| 4.1. Выполнение требований кадровой политики организации (доступность образцов заявлений для сотрудников, формирование графиков отпусков, формирование кадрового состава, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов) |  |
| 4.2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя) |  |
| 4.3. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов) |  |
| 4.4. Информирование об мероприятиях по профессиональному развитию |  |
| 4.5. Полнота методической информации при прохождении процедуры аттестации |  |
| 4.6. Оказание содействия (методического сопровождения) при подготовке должностных регламентов/ инструкций |  |
| 4.7. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников |  |
| 4.8. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех распоряжений по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками сотрудников) |  |
| 4.9. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации |  |
| 4.10. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание распоряжений о привлечении к дисциплинарной ответственности) |  |

**5. Насколько, с Вашей точки зрения, оптимально организована работа в администрации по следующим направлениям? 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)***

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Оценка от 1 до 5** |
| 5.1. Поступление на муниципальную службу (прием на работу) |  |
| 5.2. Испытание при поступлении на муниципальную службу (приеме на работу) |  |
| 5.3. Оказание методического сопровождения при представлении сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера |  |
| 5.4. Оказание методического сопровождения при представлении сведений о размещении информации в сети Интернет |  |
| 5.5. Оказание материальной помощи |  |
| 5.6. Применение мер поощрения (премирование, награды и т.п.) |  |
| 5.7. Предоставление муниципальных гарантий |  |
| 5.8. Информирование о существующих возможностях по предотвращению и урегулированию конфликта интересов |  |
| 5.9. Организация документооборота и оперативного взаимодействия |  |
| 5.10. Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора) |  |
| 5.11. Организация клиентоцентричной корпоративной среды администрации |  |
| 5.12. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий |  |
| 5.13. Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей |  |
| 5.14. Выполнение служебных (трудовых) обязанностей |  |
| 5.15.\* Направление в служебную командировку |  |
| 5.16.\* Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности |  |
| 5.17.\* Привлечение к дисциплинарной ответственности |  |
| 5.18.\* Прекращение служебного контракта (трудового договора) |  |
| 5.19.\* Индивидуальный служебный (трудовой) спор |  |

**6. Какие проблемы возникают по следующим направлениям в администрации? *(Ответы по каждой строке) (Открытый вопрос) Задается только тем респондентам, которые поставили оценки «1», «2» и «3».***

|  |  |
| --- | --- |
|  | Проблема (укажите при наличии) |
| 6.1. Поступление на муниципальную службу (прием на работу) |  |
| 6.2. Испытание при поступлении на муниципальную службу (приеме на работу) |  |
| 6.3. Оказание методического сопровождения при представлении сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера |  |
| 6.4. Оказание методического сопровождения при представлении сведений о размещении информации в сети Интернет |  |
| 6.5. Оказание материальной помощи |  |
| 6.6. Применение мер поощрения (премирование, награды и т.п.) |  |
| 6.7. Предоставление муниципальных гарантий |  |
| 6.8. Информирование о существующих возможностях по предотвращению и урегулированию конфликта интересов |  |
| 6.9. Организация документооборота и оперативного взаимодействия |  |
| 6.10. Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора) |  |
| 6.11. Организация клиентоцентричной корпоративной среды администрации |  |
| 6.12. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий |  |
| 6.13. Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей |  |
| 6.14. Выполнение служебных (трудовых) обязанностей |  |
| 6.15.\* Направление в служебную командировку |  |
| 6.16.\* Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности |  |
| 6.17.\* Привлечение к дисциплинарной ответственности |  |
| 6.18.\* Прекращение служебного контракта (трудового договора) |  |
| 6.19.\* Индивидуальный служебный (трудовой) спор |  |

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

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

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

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

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

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

**10. Насколько Вы удовлетворены системой адаптации новых сотрудников администрации? *(Один ответ)***

1. Скорее удовлетворен (а)
2. Скорее не удовлетворен (а)
3. Затрудняюсь ответить
4. Система адаптации отсутствует ***ПЕРЕХОД к Вопросу № 12***

**11.\* Какие меры по адаптации новых сотрудников, используемые в администрации, 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

**12. Как часто Вы проходите обучение? (один ответ по каждой строке)?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 раз в квартал | 1 раз в полугодие | 1 раз в год | Обучение не проводится | Затрудняюсь ответить |
| 12.1. Обучение по процессу профессиональной деятельности |  |  |  |  |  |
| 12.2. Обучение навыкам эффективной коммуникации с клиентами/коллегами при предоставлении услуг |  |  |  |  |  |

**13. К какой группе должностей Вы относитесь? (один ответ)**

1. Высшая
2. Главная
3. Ведущая
4. Старшая
5. Младшая
6. Должность не относится к МС

**14.\* Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе?**

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

**15. Сколько лет Вы работаете в администрации?**

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

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

1. <20 лет
2. 20-25 лет
3. 26-35 лет
4. 36-45 лет
5. 46-60 лет
6. 61 год и старше

\* Вопрос не является обязательным

**Форма № 2 Оценка удовлетворенности внутренних клиентов информационно-техническим блоком в администрации**

**0. Администрация города Искитима Новосибирской области.**

**1. Насколько Вы в целом удовлетворены информационно-техническим сопровождением профессиональной деятельности в администрации? (*Один ответ*)**

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

**2. Насколько Вы удовлетворены информационно-техническим сопровождением своей профессиональной деятельности? *(Один ответ по каждой строке)*?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Полностью удовлетворен | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Полностью не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| 2.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи) |  |  |  |  |  |
| 2.2. Программное обеспечение |  |  |  |  |  |
| 2.3. Обслуживание технических средств |  |  |  |  |  |
| 2.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений |  |  |  |  |  |
| 2.5. Правовые информационные системы |  |  |  |  |  |
| 2.6. Демонстрационные панели (дэшборды) |  |  |  |  |  |
| 2.7. Автоматизация форм и шаблонов |  |  |  |  |  |
| 2.8. Автоматизация отчетов |  |  |  |  |  |
| 2.9. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет) |  |  |  |  |  |
| 2.10. Доступ к данным иных государственных органов и организаций |  |  |  |  |  |

**3. Что Вас не устраивает в информационно-техническом сопровождении Вашей профессиональной деятельности? *(Открытый вопрос) На вопрос отвечают, респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» и «Полностью не удовлетворен» в вопросе № 2***

|  |  |
| --- | --- |
|  | Проблема (укажите при наличии) |
| 3.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи) |  |
| 3.2. Программное обеспечение |  |
| 3.3. Обслуживание технических средств |  |
| 3.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений |  |
| 3.5. Правовые информационные системы |  |
| 3.6. Демонстрационные панели (дэшборды) |  |
| 3.7. Автоматизация форм и шаблонов |  |
| 3.8. Автоматизация отчетов |  |
| 3.9. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет) |  |
| 3.10. Доступ к данным иных государственных органов и организаций |  |

**4. Что необходимо изменить в информационно-техническом сопровождении Вашей профессиональной деятельности? *(Открытый вопрос)***

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**5. К какой группе должностей Вы относитесь? (один ответ)**

1. Высшая
2. Главная
3. Ведущая
4. Старшая
5. Младшая
6. Должность не относится к муниципальной службе

**6.\* Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе?**

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

**7. Сколько лет Вы работаете в администрации?**

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

**8.\* Укажите, пожалуйста, Ваш возраст *(Один ответ)***

1. <20 лет
2. 20-25 лет
3. 26-35 лет
4. 36-45 лет
5. 46-60 лет
6. 61 год и старше

\* Вопрос не является обязательным

**Форма № 3 Оценка удовлетворенности внутренних клиентов бухгалтерским блоком в администрации**

**0. Администрация города Искитима Новосибирской области.**

**1. Как часто Вы взаимодействуете с подразделением по ведению бухгалтерского учета в администрации? *(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

**2. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа по ведению бухгалтерского учета в администрации? (*Один ответ*)**

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

**3. Насколько Вы удовлетворены работой бухгалтерии при выполнении следующих задач? *(Один ответ по каждой строке)***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| 5.1. Формирование полной и достоверной информации об экономических процессах и финансовых результатах деятельности организации, необходимой для оперативного руководства и управления |  |  |  |
| 5.2. Обеспечение должностных лиц организации информацией, необходимой для контроля за наличием и движением имущества, использованием материальных, трудовых, финансовых ресурсов в соответствии с нормами, сметами, нормативами |  |  |  |
| 5.3. Выявление и мобилизация внутренних резервов, и прогнозирование результатов работы организации на текущий период и перспективу |  |  |  |
| 5.4. Ведение бухгалтерской документации (первичных учетных документов, регистров бухгалтерского учета, документов бухгалтерского отчета) и инвентаризация |  |  |  |
| 5.5. Ведение счетов бухгалтерского учета (нефинансовых активов, финансовых активов, обязательства, финансовых результатов, санкционированных расходов бюджета) |  |  |  |
| 5.6. Организация хранения документов бухгалтерского учета |  |  |  |
| 5.7. Организация внутреннего финансового контроля (проведения мероприятий по проверке соблюдения требований законодательства в целях обеспечения единой государственной финансовой политики и соблюдения финансовый интересов государства и его граждан) с использованием ревизии, обследования, проверки, инспектирования |  |  |  |

**4. Что Вас не устраивает в работе бухгалтерии при выполнении следующих задач? *(Открытый вопрос) На вопрос отвечают, респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» в вопросе № 5***

|  |  |
| --- | --- |
|  | Проблема (укажите при наличии) |
| 6.1. Формирование полной и достоверной информации об экономических процессах и финансовых результатах деятельности организации, необходимой для оперативного руководства и управления |  |
| 6.2. Обеспечение должностных лиц организации информацией, необходимой для контроля за наличием и движением имущества, использованием материальных, трудовых, финансовых ресурсов в соответствии с нормами, сметами, нормативами |  |
| 6.3. Выявление и мобилизация внутренних резервов, и прогнозирование результатов работы организации на текущий период и перспективу |  |
| 6.4. Ведение бухгалтерской документации (первичных учетных документов, регистров бухгалтерского учета, документов бухгалтерского отчета) и инвентаризация |  |
| 6.5. Ведение счетов бухгалтерского учета (нефинансовых активов, финансовых активов, обязательства, финансовых результатов, санкционированных расходов бюджета) |  |
| 6.6. Организация хранения документов бухгалтерского учета |  |
| 6.7. Организация внутреннего финансового контроля (проведения мероприятий по проверке соблюдения требований законодательства в целях обеспечения единой государственной финансовой политики и соблюдения финансовый интересов государства и его граждан) с использованием ревизии, обследования, проверки, инспектирования |  |

**5. Что необходимо изменить в работе по ведению бухгалтерского учета в администрации? *(Открытый вопрос)***

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**6. К какой группе должностей Вы относитесь? (один ответ)**

1. Высшая
2. Главная
3. Ведущая
4. Старшая
5. Младшая
6. Должность не относится к муниципальной службе

**7.\* Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе?**

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

**8. Сколько лет Вы работаете в администрации?**

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

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

1. <20 лет
2. 20-25 лет
3. 26-35 лет
4. 36-45 лет
5. 46-60 лет
6. 61 год и старше

\* Вопрос не является обязательным

**Форма № 4 Оценка удовлетворенности внутренних клиентов административно-хозяйственным блоком в администрации**

**0. Администрация города Искитима Новосибирской области**

**1. Как часто Вы взаимодействуете с административно-хозяйственным подразделением в администрации? *(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

**2. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как организована административно-хозяйственная деятельность в администрации? (*Один ответ*)**

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| 3.1. Обеспечение работников расходными материалами, товарами, оборудованием и услугами для создания оптимальных условий труда |  |  |  |
| 3.2. Организация деловых поездок работников, обеспечение корпоративных и деловых мероприятий |  |  |  |
| 3.3. Материально-техническое и документационное сопровождение работы транспорта организации |  |  |  |
| 3.4. Материально-техническое и документационное сопровождение процесса управления недвижимостью организации |  |  |  |
| 3.5. Организация рабочего пространства (подготовка и обслуживание), создание и обеспечение оптимальных условий выполнения трудовых функций работниками организации, в т.ч. обеспечение безопасных условий труда, соблюдение санитарного режима и противопожарной безопасности |  |  |  |
| 3.6. Организация процессов перевозки работников, доставки грузов и управление корпоративным транспортом организации |  |  |  |
| 3.7. Управление объектами недвижимости (техническое обслуживание зданий, оборудования и инженерной инфраструктуры; планирования, проведение и контроль капитальных и текущих ремонтов) |  |  |  |
| 3.8. Операционное и стратегическое управление процессами административного, хозяйственного, документационного и организационного сопровождения и обеспечения деятельности организации |  |  |  |
| 3.9. Благоустройство территорий; организация и обеспечение пропускного режима |  |  |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Проблема (укажите) |
| 4.1. Обеспечение работников расходными материалами, товарами, оборудованием и услугами для создания оптимальных условий труда |  |
| 4.2. Организация деловых поездок работников, обеспечение корпоративных и деловых мероприятий |  |
| 4.3. Материально-техническое и документационное сопровождение работы транспорта организации |  |
| 4.4. Материально-техническое и документационное сопровождение процесса управления недвижимостью организации |  |
| 4.5. Организация рабочего пространства (подготовка и обслуживание), создание и обеспечение оптимальных условий выполнения трудовых функций работниками организации, в т.ч. обеспечение безопасных условий труда, соблюдение санитарного режима и противопожарной безопасности |  |
| 4.6. Организация процессов перевозки работников, доставки грузов и управление корпоративным транспортом организации |  |
| 4.7. Управление объектами недвижимости (техническое обслуживание зданий, оборудования и инженерной инфраструктуры; планирования, проведение и контроль капитальных и текущих ремонтов) |  |
| 4.8. Операционное и стратегическое управление процессами административного, хозяйственного, документационного и организационного сопровождения и обеспечения деятельности организации |  |
| 4.9. Благоустройство территорий; организация и обеспечение пропускного режима |  |

**5. Что необходимо изменить в работе административно-хозяйственного подразделения в администрации? *(Открытый вопрос)***

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**6. К какой группе должностей Вы относитесь? (один ответ)**

1. Высшая
2. Главная
3. Ведущая
4. Старшая
5. Младшая
6. Должность не относится к муниципальной службе

**7.\* Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе?**

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

**8. Сколько лет Вы работаете в администрации?**

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

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

1. <20 лет
2. 20-25 лет
3. 26-35 лет
4. 36-45 лет
5. 46-60 лет
6. 61 год и старше

\* Вопрос не является обязательным

**Форма № 5 Оценка удовлетворенности внутренних клиентов деятельность по управлению муниципальным имуществом в администрации**

**0. Администрация города Искитима Новосибирской области.**

**1. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как организована деятельность по управлению муниципальным имуществом в администрации? (*Один ответ*)**

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

**2. Как часто Вы взаимодействуете с структурным подразделением, занимающимся управлением муниципальным имуществом? *(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. Никогда не взаимодействую ОПРОС ЗАКАНЧИВАЕТСЯ
6. Затрудняюсь ответить ПЕРЕХОД к В. 3

**3. Насколько Вы удовлетворены работой по управлению муниципальным имуществом при выполнении следующих функций? *(Один ответ по каждой строке)*?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| 3.1. Согласование сделок по распоряжению имуществом, находящимся в муниципальной собственности |  |  |  |
| 3.2. Передача муниципального имущества от одного правообладателя другому, закрепление и списание имущества |  |  |  |
| 3.3. Предоставление права на использование или управление муниципальным имуществом |  |  |  |
| 3.4. Осуществление учета муниципального имущества находящегося у автономных, бюджетных и казенных учреждений, ведение реестра муниципального имущества |  |  |  |
| 3.5. Осуществление контроля за надлежащим использованием и сохранностью муниципального имущества, находящегося у автономных, бюджетных и казенных учреждений, осуществление экономического анализа деятельности подведомственных муниципальных учреждений и утверждение экономических показателей их деятельности, проведение проверки финансово-хозяйственной деятельности и использования имущественного комплекса подведомственных муниципальных учреждений |  |  |  |
| 3.6. Предоставление и опубликование информации о составе и стоимости муниципального имущества |  |  |  |
| 3.7. Управление и распоряжение земельными участками, находящимися в муниципальной собственности |  |  |  |
| 3.8. Управление и распоряжение земельными участками, государственная собственность на которые не разграничена и которые расположены в границах муниципальных образований Новосибирской области, указанных в приложении № 1 к Закону Новосибирской области от 18.12.2015 № 27-ОЗ |  |  |  |

**4. Что Вас не устраивает в работе по управлению муниципальным имуществом при выполнении следующих функций? *(Открытый вопрос) На вопрос отвечают, респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» в вопросе № 3***

|  |  |
| --- | --- |
|  | Проблема (укажите при наличии) |
| 4.1. Согласование сделок по распоряжению имуществом, находящимся в муниципальной собственности |  |
| 4.2. Передача муниципального имущества от одного правообладателя другому, закрепление и списание имущества |  |
| 4.3. Предоставление права на использование или управление муниципальным имуществом |  |
| 4.4. Осуществление учета муниципального имущества находящегося у автономных, бюджетных и казенных учреждений, ведение реестра муниципального имущества |  |
| 4.5. Осуществление контроля за надлежащим использованием и сохранностью муниципального имущества, находящегося у автономных, бюджетных и казенных учреждений субъекта РФ, осуществление экономического анализа деятельности подведомственных муниципальных учреждений и утверждение экономических показателей их деятельности, проведение проверки финансово-хозяйственной деятельности и использования имущественного комплекса подведомственных муниципальных учреждений |  |
| 4.6. Предоставление и опубликование информации о составе и стоимости муниципального имущества |  |
| 4.7. Управление и распоряжение земельными участками, находящимися в муниципальной собственности |  |
| 4.8. Управление и распоряжение земельными участками, государственная собственность на которые не разграничена и которые расположены в границах муниципальных образований Новосибирской области, указанных в приложении № 1 к Закону Новосибирской области от 18.12.2015 № 27-ОЗ |  |

**5. Что необходимо изменить в работе по управлению муниципальным имуществом в администрации? *(Открытый вопрос)***

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**6. К какой группе должностей Вы относитесь? (один ответ)**

1. Высшая
2. Главная
3. Ведущая
4. Старшая
5. Младшая
6. Должность не относится к муниципальной службе

**7.\*Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе?**

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

**8. Сколько лет Вы работаете в администрации?**

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

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

1. <20 лет
2. 20-25 лет
3. 26-35 лет
4. 36-45 лет
5. 46-60 лет
6. 61 год и старше

\* Вопрос не является обязательным

**Форма № 6. Оценка внутренними клиентами процессов нормотворчества и оформления, исполнения договоров**

**0. Администрация города Искитима власти Новосибирской области.**

**1. Насколько Вы в целом удовлетворены организацией процесса по нормотворчеству в администрации? (*Один ответ*)**

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

**2. Насколько Вы удовлетворены организацией процесса по нормотворчеству в администрации? *(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 при наличии) |
| 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 структурными подразделениями при согласовании проектов нормативных правовых актов? *(Один ответ по каждой строке)*?**

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

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Проблема (укажите при наличии) |
| 8.1. Подготовка договора |  |
| 8.2. Согласование договора |  |
| 8.3. Подписание договора |  |
| 8.4. Регистрация договора |  |
| 8.5. Исполнение договора |  |
| 8.6. Контроль и мониторинг исполнения договора |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Проблема (укажите при наличии) |
| 9.1. Устранение замечаний |  |
| 9.2. Сроки согласования |  |
| 9.3. Этапы согласования |  |
| 9.4. Количество согласующих звеньев |  |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Да, считаю возможным | Нет, не считаю возможным | Затрудняюсь ответить |
| 10.1. Сроки согласования |  |  |  |
| 10.2. Этапы согласования |  |  |  |
| 10.3. Количество согласующих звеньев |  |  |  |

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

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**12. К какой группе должностей Вы относитесь? (один ответ)**

1. Высшая
2. Главная
3. Ведущая
4. Старшая
5. Младшая
6. Должность не относится к муниципальной службе

**13.\*Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе?**

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

**14. Сколько лет Вы работаете в администрации?**

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

**15.\* Укажите, пожалуйста, Ваш возраст *(Один ответ)***

1. <20 лет
2. 20-25 лет
3. 26-35 лет
4. 36-45 лет
5. 46-60 лет
6. 61 год и старше

\* Вопрос не является обязательным

**Форма № 7. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов рассмотрением обращений
и выполнением запросов**

**0. Администрация города Искитима Новосибирской области.**

**1. Насколько Вы в целом удовлетворены рассмотрением обращений и выполнением запросов в администрации? (*Один ответ*)**

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Не участвую в данном процессе

**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 предоставление 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 администрации
2. Письменное обращение в администрацию на бумажном носителе
3. Обращение в электронной форме через официальный сайт администрации
4. Обращение в электронной форме через портал Госуслуги (gosuslugi.ru) **ПЕРЕХОД К В. № 7**
5. Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги **ПЕРЕХОД К В. № 7**
6. Обращение в электронной форме через социальные сети **ПЕРЕХОД К В. № 7**
7. Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах **ПЕРЕХОД К В. № 7**
8. Письменное обращение через МФЦ **ПЕРЕХОД К В. № 7**
9. Иное\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (укажите) **ПЕРЕХОД К В. № 7**

**6. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в администрацию? 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 администрации |  |
| Письменное обращение в администрацию на бумажном носителе |  |
| Обращение в электронной форме через официальный сайт администрации |  |

**7. С Вашей точки зрения, насколько легко или сложно подать обращение (запрос) в администрацию? 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 структурное подразделение администрации? *(Один ответ)***

1. Часто
2. Редко **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10**
3. Никогда **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №** **10**
4. Затрудняюсь ответить **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №** **10**

**9. Обычно каковы причины переадресации обращений в другое структурное подразделение администрации? *Открытый вопрос)***

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

1. Часто
2. Редко **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №** **12**
3. Никогда **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №** **12**
4. Затрудняюсь ответить **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 администрации? 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 структурном подразделении? (*Открытый вопрос)***

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**14. К какой группе должностей Вы относитесь? (один ответ)**

1. Высшая
2. Главная
3. Ведущая
4. Старшая
5. Младшая
6. Должность не относится к муниципальной службе

 **15.\* Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе?**

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

**16. Сколько лет Вы работаете в администрации?**

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

**17.\* Укажите, пожалуйста, Ваш возраст *(Один ответ)***

1. <20 лет
2. 20-25 лет
3. 26-35 лет
4. 36-45 лет
5. 46-60 лет
6. 61 год и старше

\* Вопрос не является обязательным

**Форма № 8. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов (сотрудников, работников) предоставлением муниципальных услуг**

**0. Администрация города Искитима Новосибирской области.**

**1. Насколько Вы в целом удовлетворены предоставлением муниципальных услуг в администрации? (*Один ответ*)**

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Не участвую в данном процессе

**2. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по вопросам предоставления муниципальных 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 муниципальных услуг Вы занимаетесь? *(Любое число ответов)***

НЕОБХОДИМО УКАЗАТЬ ПОЛНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

**Далее вопросы задаются по одной из услуг, указанных в Вопросе № 3**

**4. Каким образом организовано информирование о предоставлении муниципальной услуги в администрации? *(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 администрации
4. Информация размещена на Телеграм-канале администрации
5. Информация размещена на официальной странице администрации в социальной сети «ВКонтакте»
6. Информация размещена на официальной странице администрации в социальной сети «Одноклассники»
7. Информация размещена в СМИ и интернете
8. Информация предоставляется при личном обращении в администрацию
9. Другое (укажите)

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Способ информирования о муниципальной 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 администрации |  |
| 5.4 Информация размещена на Телеграм-канале администрации |  |
| 5.5 Информация размещена на официальной странице администрации в социальной сети «ВКонтакте» |  |
| 5.6 Информация размещена на официальной странице администрации в социальной сети «Одноклассники» |  |
| 5.7 Информация размещена в СМИ и интернете |  |
| 5.8 Информация предоставляется при личном обращении в администрацию |  |

**6. Каким образом предоставляется муниципальная услуга? *(Один ответ)***

1. Услуга всегда предлагается самой администрацией
2. Клиент сам обращается за услугой
3. Муниципальная услуга или предлагается администрацией, или клиент сам обращается за ее получением

**7. Приходилось ли Вам отклонять заявления на получение муниципальной услуги (отказывать в предоставлении муниципальной 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 муниципальной 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 муниципальной услуги** | **Оценка от 1 до 5** |
| 9.1 Информирование о предоставлении муниципальной услуги |  |
| 9.2 Организация подачи заявителем запроса |  |
| 9.3 Прием и регистрация запроса заявителя |  |
| 9.4 Контроль оплаты государственной пошлины за предоставление муниципальной услуги и уплаты иных платежей |  |
| 9.5 Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия |  |
| 9.6 Рассмотрение запроса и принятие решений по результатам его рассмотрения |  |
| 9.7 Уведомление заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги и ее результатах |  |
| 9.8 Предоставление результата муниципальной услуги |  |
| 9.9 Оценка заявителем качества предоставления муниципальной услуги |  |
| 9.10 Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц |  |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Процессы в рамках предоставления муниципальной услуги** | **Проблема (укажите)** | **Затрудняюсь ответить** |
| 10.1 Информирование о предоставлении муниципальной услуги |  |  |
| 10.2 Организация подачи заявителем запроса |  |  |
| 10.3 Прием и регистрация запроса заявителя |  |  |
| 10.4 Контроль оплаты государственной пошлины за предоставление муниципальной услуги и уплаты иных платежей |  |  |
| 10.5 Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия |  |  |
| 10.6 Рассмотрение запроса и принятие решений по результатам его рассмотрения |  |  |
| 10.7 Уведомление заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги и ее результатах |  |  |
| 10.8 Предоставление результата муниципальной услуги |  |  |
| 10.9 Оценка заявителем качества предоставления муниципальной услуги |  |  |
| 10.10 Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц |  |  |

**11. Что необходимо изменить в процессах предоставления муниципальной услуги в администрации? *(Открытый вопрос)***

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**12. К какой группе должностей Вы относитесь? (один ответ)**

1. Высшая
2. Главная
3. Ведущая
4. Старшая
5. Младшая
6. Должность не относится к муниципальной службе

**13.\* Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе?**

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

**14. Сколько лет Вы работаете в администрации?**

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

**15.\* Укажите, пожалуйста, Ваш возраст *(Один ответ)***

1. <20 лет
2. 20-25 лет
3. 26-35 лет
4. 36-45 лет
5. 46-60 лет
6. 61 год и старше

\* Вопрос не является обязательным

**Форма № 9. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов (сотрудников, работников) предоставлением мер муниципальной поддержки**

**0. Администрация города Искитима Новосибирской области.**

**1. Насколько Вы в целом удовлетворены предоставлением мер муниципальной поддержки в администрации? (*Один ответ*)**

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Не участвую в данном процессе

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

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

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

НЕОБХОДИМО УКАЗАТЬ ПОЛНЫЙ СПИСОК МЕР ПОДДЕРЖКИ

**Далее вопросы задаются по одной из мер поддержки, указанной в Вопросе № 3**

**4. Каким образом организовано информирование о предоставлении меры поддержки в администрации? *(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 администрации
4. Информация размещена на Телеграм-канале администрации
5. Информация размещена на официальной странице администрации в социальной сети «ВКонтакте»
6. Информация размещена на официальной странице администрации в социальной сети «Одноклассники»
7. Информация размещена в СМИ и интернете
8. Информация предоставляется при личном обращении в администрацию
9. Другое (укажите)

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

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

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

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

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

1. Да
2. Нет **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №** **9**

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Процессы в рамках предоставления меры поддержки** | **Оценка от 1 до 5** |
| 9.1 Финансирование реализации меры поддержки |  |
| 9.2 Информирование о мере поддержки |  |
| 9.3 Организация направления заявления на получение меры поддержки |  |
| 9.4 Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления мер муниципальной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия |  |
| 9.5 Рассмотрение заявления на получение меры поддержки и принятие решений по результатам его рассмотрения |  |
| 9.6 Предоставление меры поддержки |  |
| 9.7 Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц |  |

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

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

**11. Что необходимо изменить в процессах предоставления меры поддержки в администрации? *(Открытый вопрос)***

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**12. К какой группе должностей Вы относитесь? (один ответ)**

1. Высшая
2. Главная
3. Ведущая
4. Старшая
5. Младшая
6. Должность не относится к муниципальной службе

**13.\* Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе?**

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

**14. Сколько лет Вы работаете в администрации?**

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

**15.\* Укажите, пожалуйста, Ваш возраст *(Один ответ)***

1. <20 лет
2. 20-25 лет
3. 26-35 лет
4. 36-45 лет
5. 46-60 лет
6. 61 год и старше

\* Вопрос не является обязательным

Приложение 4

к Порядку регулярного сбора и анализа

обратной связи в администрации города Искитима

Новосибирской области и муниципальных учреждениях

города Искитима Новосибирской области

**Форма отчета об уровне удовлетворенности внутренних клиентов**

**за \_\_\_ полугодие\_\_\_\_\_\_\_ года**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **в администрации города Искитима Новосибирской области** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование показателя** | **Количество сотрудников, оставивших обратную связь, человек** | **Общее количество сотрудников органа власти, человек** | **Доля сотрудников, оставивших обратную связь, %***(число сотрудников, оставивших обратную связь, от общей численности сотрудников органа власти)* | **Число удовлетворенных сотрудников, человек** | **Уровень удовлетворенности, %***(число удовлетворенных сотрудников, оставивших обратную связь, от общей численности сотрудников органа власти, оставивших обратную связь)* |
| **1. Кадровый блок** |  |  |
| Удовлетворенность работой кадровой службы в администрации*(Приложение 3 форма 1 вопрос 2)* |  |  |  |  |  |
| **2. Информационно-технический блок** |  |  |
| Удовлетворенность информационно-техническим сопровождением Вашей профессиональной деятельности в администрации*(Приложение 3 форма 2 вопрос 1)* |  |  |  |  |  |
| **3. Бухгалтерский блок** |  |  |
| Удовлетворенность выстроенной работой по ведению бухгалтерского учета в администрации*(Приложение 3 форма 3 вопрос 2)* |  |  |  |  |  |
| **4. Административно-хозяйственный блок** |  |  |
| Удовлетворенность административно-хозяйственной деятельностью в администрации *(Приложение 3 форма 4 вопрос 2)* |  |  |  |  |  |
| **5. Блок по управлению муниципальным имуществом\*** |  |  |
| Удовлетворенность как организована деятельность по управлению муниципальным имуществом в администрации*(Приложение 3 форма 5 вопрос 1)* |  |  |  |  |  |
| **6. Блок нормотворчества\*** |  |  |
| Удовлетворенность выстроенными процессами нормотворчества в администрации *(Приложение 3 форма 6 вопрос 1)* |  |  |  |  |  |
| **7. Рассмотрение обращений и запросов\*** |  |  |
| Удовлетворенность рассмотрением обращений, выполнений запросов в администрации(Приложение 3 форма 7 вопрос 1) |  |  |  |  |  |
| **8. Предоставление муниципальных услуг\*** |  |  |
| Удовлетворенность предоставлением муниципальных услуг в администрации*(Приложение 3 форма 8 вопрос 1)* |  |  |  |  |  |
| **9. Предоставление мер муниципальной поддержки\*** |  |  |
| Удовлетворенность предоставлением мер муниципальной поддержки в администрации(Приложение 3 форма 9 вопрос 1) |  |  |  |  |  |
| \*Информация предоставляется в случае проведения данных опросов |  |  |  |

 Приложение 5

к Порядку регулярного сбора и анализа

обратной связи в администрации города Искитима

Новосибирской области и муниципальных учреждениях

города Искитима Новосибирской области

ШАБЛОН

**«Карта болей»**

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

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