



**АДМИНИСТРАЦИЯ
КАЛИНИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 15 июля 2025 года

№ 3492

Тверь

Об утверждении порядка регулярного сбора и анализа обратной связи
(от внешних и внутренних клиентов)
в Администрации Калининского муниципального округа Тверской области

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

1. Утвердить Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в Администрации Калининского муниципального округа Тверской области (Приложение).

2. Настоящее Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования и подлежит размещению в сетевом издании газеты «Ленинское знамя» (<http://lznews.ru>) и на официальном сайте Калининского муниципального округа Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://kalinin-adm.ru/>).

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Калининского муниципального округа Жукова Р.С.

Глава Калининского муниципального округа
Тверской области

С.А. Румянцев

Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в Администрации Калининского муниципального округа Тверской области

Раздел I. Общие положения

1. Настоящий порядок определяет общие подходы и направления по сбору и анализу обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Администрации Калининского муниципального округа Тверской области.

2. В целях настоящего порядка используются следующие основные понятия:

1) клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Администрацией Калининского муниципального округа Тверской области с целью удовлетворения своих потребностей;

2) внешний клиент – граждане Российской Федерации, в том числе самозанятые, иностранные граждане, лица без гражданства, индивидуальные предприниматели, объединения граждан, не зарегистрированные в качестве юридических лиц, юридические лица, осуществляющие предпринимательскую и иную некоммерческую деятельность;

3) внутренний клиент – муниципальные служащие и иные сотрудники Администрации Калининского муниципального округа Тверской области;

4) инструментарий – выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня удовлетворенности внешних и внутренних клиентов взаимодействием с Администрации Калининского муниципального округа Тверской области;

5) онлайн опрос – метод сбора информации, предусматривающий использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет), с целью обеспечения взаимодействия через официальный сайт Калининского муниципального округа Тверской области в сети Интернет (далее – сайт);

6) офлайн опрос – метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с клиентами, с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации (личный прием в Администрации Калининского муниципального округа Тверской области или многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ);

7) респондент – клиент, проходящий опрос;

8) «боль клиента» – проблемы, которые клиент испытал при взаимодействии с Администрацией Калининского муниципального округа

Тверской области и те потребности клиента, которые Администрация Калининского муниципального округа Тверской области может решить, изменив отдельные процессы своей деятельности.

Раздел II. Организация системы сбора и анализа обратной связи

3. Система сбора и анализа обратной связи (далее – система обратной связи) является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия клиентов с Администрацией Калининского муниципального округа Тверской области через сбор и анализ данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

4. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности Администрации Калининского муниципального округа Тверской области в разрезе следующих направлений деятельности (далее – объекты сбора и анализа обратной связи):

1) для внешнего клиента:

предоставление муниципальных услуг;

предоставление мер поддержки субъектам предпринимательства;

осуществление муниципального контроля;

рассмотрение обращений и запросов;

обеспечение доступа к информации о деятельности Администрации Калининского муниципального округа Тверской области;

2) для внутреннего клиента:

организация внутриведомственного взаимодействия;

выполнение запросов;

договорная работа (участие в процессах по оформлению и исполнению договоров);

нормотворческая деятельность (участие в процессах по нормотворчеству);

отдельные кадровые процессы.

5. Целями формирования системы обратной связи являются:

1) получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с Администрацией Калининского муниципального округа Тверской области и об удовлетворенности клиентов взаимодействием с Администрацией Калининского муниципального округа Тверской области в разных жизненных ситуациях(далее - удовлетворенность);

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

3) разработка и контроль реализации требований к повышению качества существующих и созданию новых процессов;

4) выявление направлений развития отдельных аспектов деятельности Администрации Калининского муниципального округа Тверской области, а также удачных решений в Администрации Калининского муниципального

округа Тверской области с целью тиражирования лучших практик на другие аспекты деятельности;

5) повышение эффективности деятельности Администрации Калининского муниципального округа Тверской области;

6) оперативное реагирование на проблемы клиентов.

Раздел III. Сбор и анализ обратной связи от внешних клиентов

6. Источниками обратной связи от внешних клиентов являются данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о взаимодействии с Администрацией Калининского муниципального округа Тверской области, в том числе данные федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ), Платформы обратной связи ЕПГУ (далее – ПОС), обращения и жалобы, поступающие в Администрацию Калининского муниципального округа Тверской области иными способами, офлайн и онлайн опросы, экспертные оценки, анализ средств массовой информации и социальных сетей.

7. Сбор обратной связи должен осуществляться во всех каналах связи, в которых происходит взаимодействие с клиентом: онлайн-каналы (сайт, ЕПГУ, ПОС, социальные сети, мессенджеры) и офлайн-каналы (личный прием, в том числе в МФЦ, в местах длительного пребывания клиентов, направление бумажных писем и т.д.).

8. Мониторинг поступивших в Администрацию Калининского муниципального округа Тверской области обращений и жалоб проводится по следующим критериям:

1) количество обращений и жалоб, поступивших по всем каналам взаимодействия с указанием доли обращений и жалоб, поступивших по каждому из каналов взаимодействия;

2) основные причины обращений;

3) время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, жалобы до момента предоставления ответа клиенту);

4) количество и доля удовлетворенных жалоб (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб);

5) количество и доля неудовлетворенных жалоб (количество жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб).

9. Опрос по оценке уровня удовлетворенности клиентов проводится в следующих вариантах:

1) после непосредственного обращения клиента в Администрации Калининского муниципального округа Тверской области (предложение заполнить форму обратной связи на бумажном носителе или направление на электронную почту, указанную клиентом, интерактивной ссылки на форму опроса на сайте);

2) при самостоятельном посещении сайта клиентом.

Формы инструментариев для проведения оценки удовлетворенности внешних клиентов приведены в приложении 1 к настоящему порядку.

10. Обстоятельства негативной обратной связи могут быть проверены путем инициативных звонков клиентам.

11. Ответственными за сбор и анализ обратной связи от внешних клиентов являются руководители отраслевых (функциональных) органов Администрации Калининского муниципального округа Тверской области, реализующих в соответствии с пп. 1 п. 4 настоящего Порядка направления деятельности.

12. Результаты сбора обратной связи подлежат анализу и обобщению 1 раз в квартал.

13. В результате анализа обратной связи формируется «карта болей» клиента в разрезе каждого процесса, в которой отражаются:

- 1) выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов;
- 2) мероприятия, необходимые для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов;
- 3) срок реализаций мероприятий.

Форма «карты болей» приведена в Приложении 2 к настоящему Порядку.

14. Результаты анализа собранной обратной связи используются для подготовки мероприятий по реинжинирингу процессов, в том числе разработки муниципальных правовых актов, внесению изменений в них, создания инструктивных материалов и разъяснений.

15. Обобщенные данные обратной связи размещаются на сайте. Также на сайте размещаются ответы на наиболее часто поступающие обращения внешних клиентов.

Раздел IV

Сбор и анализ обратной связи от внутренних клиентов

16. Целью сбора обратной связи от внутренних клиентов является оценка уровня их удовлетворенности различными аспектами деятельности в Администрации Калининского муниципального округа Тверской области для повышения уровня клиентоцентричности.

17. Обратная связь собирается не только в отношении общей удовлетворенности работой Администрации Калининского муниципального округа Тверской области, но и отдельными аспектами деятельности органа местного самоуправления:

- 1) материально-техническим оснащением;
- 2) регламентацией профессиональной деятельности;
- 3) автоматизацией профессиональной деятельности;
- 4) взаимодействием с другими органами местного самоуправления Калининского муниципального округа Тверской области и подведомственными им учреждениям;

5) возможностями профессионального развития в Администрации Калининского муниципального округа Тверской области;

6) возможностями должностного роста в Администрации Калининского муниципального округа Тверской области;

наименование органа местного самоуправления

7) взаимоотношениями между коллегами в коллективе;

8) элементами профессиональной деятельности;

9) скоростью и качеством рассмотрения запросов и обращений отделом организационной и кадровой работы Администрации Калининского муниципального округа Тверской области;

10) процессами нормотворчества, оформления и исполнения договоров и т.п.

18. Формы инструментариев для проведения оценки удовлетворенности внутренних клиентов приведены в Приложении 3 к настоящему Порядку.

19. Ответственным за сбор и анализ обратной связи от внутренних клиентов является руководитель отраслевого (функционального) органа Администрации Калининского муниципального округа Тверской области, ответственного за кадровую работу.

20. Обратная связь от внутренних клиентов собирается и анализируется ежеквартально.

21. Сотрудники Администрации Калининского муниципального округа Тверской области могут оставлять обратную связь анонимно.

22. При поступлении от внутренних клиентов обращений, запросов, служебных записок по вопросам условий осуществления служебных обязанностей, они подлежат учету и анализу в рамках системы обратной связи.

23. По итогам анализа обратной связи от внутренних клиентов реализуются мероприятия, аналогичные указанным в п. п. 13, 14 настоящего Порядка.

Формы инструментариев для проведения оценки удовлетворенности внешних клиентов

Форма № 1. Оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением муниципальных услуг

- 1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с Администрацией Калининского муниципального округа Тверской области при получении муниципальных услуг** *(один ответ)*
 1. Скорее удовлетворен
 2. Скорее не удовлетворен
 3. Затрудняюсь ответить
- 2. Укажите наименование муниципальной услуги, которая Вам была предоставлена в период с ___ по ___ года?** *(любое число ответов, список услуг предоставляет орган местного самоуправления)*
- 3. Насколько Вы удовлетворены муниципальной услугой, которая была Вам предоставлена? 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
- 4. Каким образом Вы получали муниципальную услугу?** *(один ответ)*
 1. Посредством портала госуслуг (gosuslugi.ru)
 2. При личном обращении в орган местного самоуправления
 3. Другое (укажите)

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6
- 5. Насколько Вы удовлетворены работой портала госуслуг? 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
- 6. Как была предоставлена муниципальная услуга?** *(один ответ)*
 1. Услуга была предложена органом местного самоуправления
 2. Я сам обратился за услугой
- 7. Была ли предоставлена муниципальная услуга сразу или был отказ в предоставлении услуги?** *(один ответ)*
 1. Да, услуга была предоставлена сразу
 2. Нет, услуга не была предоставлена, был отказ

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №9
- 8. При отказе в предоставлении муниципальной услуги Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для ее получения в будущем?** *(один ответ)*
 1. Да
 2. Нет
 3. Затрудняюсь ответить
- 9. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления муниципальной услуги?** *(один ответ)*
 1. Скорее удовлетворен
 2. Скорее не удовлетворен
 3. Затрудняюсь ответить
- 10. Насколько легко или тяжело для Вас было получить муниципальную услугу? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что услугу получить было очень тяжело, оценка 5 означает, что услугу получить было очень легко.** *(один ответ) (Вопрос задается только тем респондентам, которые ответили, что они получали конкретную муниципальную услугу)*
 1. 5 баллов

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

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

	Оценка от 1 до 5
1. Понятность и удобство подачи заявления	
2. Информирование о статусе услуги	
3. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	
4. Оперативность получения результата	
5. Возможность получения результата в электронном виде	

12. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с техподдержкой при получении муниципальной услуги? (один ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить
4. С техподдержкой не взаимодействовал

13. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями органа местного самоуправления (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги)?(один ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить
4. С представителями органа местного самоуправления не взаимодействовал

14. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками оказания услуги? (один ответ)

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

15. Приходилось ли Вам в процессе получения муниципальной услуги оплачивать государственную пошлину (иные платежи)? (один ответ)

1. Да, оплачивал государственную пошлину (иные платежи)
2. Нет, не оплачивал

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №17

16. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены размером уплачиваемой государственной пошлины (иными платежами)?(один ответ)

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

17. Приходилось ли Вам в процессе получения муниципальной услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа местного самоуправления, его должностных лиц? (один ответ)

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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №19

18. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа местного самоуправления, его должностных лиц? (один ответ)

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

19. Изменилось ли Ваше отношение к органу местного самоуправления после получения муниципальной услуги? (один ответ)

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

20. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за получением муниципальной услуги в данный орган местного самоуправления? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает с большой вероятностью.(один ответ)

1. 10 баллов
2. 9 баллов
3. 8 баллов
4. 7 баллов
5. 6 баллов
6. 5 баллов
7. 4 балла
8. 3 балла
9. 2 балла
10. 1 балл

21. Что необходимо изменить в предоставлении муниципальной услуги? Выскажите свои предложения по решению проблем. (открытый вопрос)

22. Уточните, пожалуйста, Ваш статус (один ответ)

1. Представитель юридического лица
2. Индивидуальный предприниматель или его представитель
3. Самозанятый
4. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого **ПЕРЕХОДК ВОПРОСУ № 27**
5. Иной статус (укажите) **ПЕРЕХОДК ВОПРОСУ № 27**

23. К какому виду относится Ваша организация? (один ответ)

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация **ПЕРЕХОДК ВОПРОСУ № 25**

24. К какому типу бизнеса относится Ваша организация? (один ответ)

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

25. Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации (один ответ)

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

26. Укажите, пожалуйста, основную сферу деятельности Вашей организации? (один ответ)

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

27. Ваш пол (один ответ)

1. Мужской
2. Женский

28. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (один ответ)

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

29. Укажите, пожалуйста, Ваш образование (один ответ)

1. Высшее

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

30. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения? *(один ответ)*

1. Не хватает денег даже на еду
2. Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать коммунальные услуги затруднительно
3. Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования
4. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры
5. Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим
6. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

Форма 2. Оценка удовлетворенности внешних клиентов (субъектов предпринимательской деятельности) предоставлением мер поддержки

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с органами местного самоуправления (предоставлением мер поддержки) в целом?(один ответ)

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

2. Укажите наименование мер поддержки, которые Вам были предоставлены в период с ___ по ___ года? (любое число ответов, список мер поддержки предоставляет орган местного самоуправления)

3. Где Вы получили информацию о мерах поддержки? (любое число ответов)

1. На Интернет-сайте органа местного самоуправления
2. При личном обращении в орган местного самоуправления
3. В средствах массовой информации/социальных сетях
4. От коллег, знакомых, сотрудников
5. Иное (укажите)

4. Как была предоставлена мера поддержки? (один ответ)

1. Мера поддержки была предложена органом местного самоуправления
2. Я сам обратился за мерой поддержки

5. Была ли предоставлена мера поддержки? (один ответ)

1. Да, мера поддержки была предоставлена.....**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7**
2. Нет, мера поддержки не была предоставлена

6. При отказе в предоставлении меры поддержки Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для ее получения в будущем? (один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

7. Насколько Вы удовлетворены мерой поддержки, которая была Вам предоставлена? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (один ответ)

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

8. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления меры поддержки? (один ответ)

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

9. Насколько легко или тяжело для Вас было получить меру поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что меру поддержки получить было очень тяжело, оценка 5 означает, что меру поддержки получить было очень легко.(один ответ)

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

10. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами получения 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 каждой строке относительно каждого параметра)

Параметры оценки	Оценка от 1 до 5
1. Понятность и удобство подачи заявки (заявления) и документов	
2. Информирование о ходе рассмотрения заявки (заявления)	
3. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	
4. Оперативность получения результата	
5. Понятность и удобство заключения соглашения для получения меры поддержки	
6. Уровень материальных затрат при получении меры поддержки	

11. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями органа местного самоуправления при получении меры поддержки? (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем)(один ответ)

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

12. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками рассмотрения заявки (заявления) на получение меры поддержки? (один ответ)

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

13. Оцените, пожалуйста, порядок материальных затрат, связанных с предоставлением отчетности об использовании предоставленной меры поддержки? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает незначительные затраты, оценка 10 означает высокие затраты. (один ответ)

1. 10 баллов
2. 9 баллов
3. 8 баллов
4. 7 баллов
5. 6 баллов
6. 5 баллов
7. 4 балла
8. 3 балла
9. 2 балла
10. 1 балл

14. Приходилось ли Вам в процессе получения меры поддержки обращаться с жалобой на решения и действия (бездействие) органа местного самоуправления, его должностных лиц? (один ответ)

1. Да, обращался с жалобой
2. Нет, не обращался с жалобой **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №16**

15. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом рассмотрения Вашей жалобы? (один ответ)

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

16. Что необходимо изменить в предоставлении меры поддержки? Выскажите свои предложения по решению проблем. (открытый вопрос)

17. Уточните, пожалуйста, Ваш статус (один ответ)

1. Представитель юридического лица
2. Индивидуальный предприниматель или его представитель
3. Самозанятый
4. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 21**
5. Иной статус (укажите) **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №22**

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №20**

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

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

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

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

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

1.	Сельское хозяйство, рыбоводство, лесное хозяйство, охота, рыболовство	11.	Дорожно-транспортная инфраструктура, в том числе транспорт, логистика и складское хозяйство
2.	Добывающая промышленность	12.	Образование, наука
3.	Обрабатывающая промышленность	13.	Здравоохранение, фармацевтика
4.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	14.	Культура, организация досуга и

			развлечений
5.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15.	Спорт
6.	Строительство	16.	Туризм
7.	Торговля	17.	Социальные услуги и обеспечение
8.	Услуги и общественное питание	18.	Другое (записать)
9.	Связь, СМИ и IT	19.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа
10.	Страхование и финансы		

22. Ваш пол *(один ответ)*

1. Мужской
2. Женский

23. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст *(один ответ)*

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

24. Укажите, пожалуйста, Ваш образование *(один ответ)*

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

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

1. Не хватает денег даже на еду
2. Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать коммунальные услуги затруднительно
3. Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования
4. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры
5. Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим
6. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

Форма № 3. Оценка проведения мероприятий по осуществлению муниципального контроля

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с органами местного самоуправления (осуществлением муниципального контроля) в целом? *(один ответ)*

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

2. Проводились ли в отношении Вашей организации/Вас как индивидуального предпринимателя профилактические и контрольные (надзорные) мероприятия в период с ___ по ___ года? *(один ответ)*

1. Да
2. Нет

ОКОНЧАНИЕ

ОПРОСА

3. Затрудняюсь ответить

ОКОНЧАНИЕ

ОПРОСА

3. Какой вид муниципального контроля применялся? *(любое число ответов, перечень видов муниципального контроля предоставляется органом местного самоуправления)*

4. Сколько раз в отношении Вашей организации/Вас как индивидуального предпринимателя проводились профилактические и контрольные (надзорные) мероприятия в период с ___ по ___ года? *(открытый вопрос)*

5. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с органом местного самоуправления при проведении профилактических и контрольных (надзорных) мероприятий? 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

6. Какие профилактические и контрольные (надзорные) мероприятия были применены в период с ___ по ___ года? *(любое число ответов, перечень мероприятий предоставляется органом местного самоуправления)*

7. Какое последнее по времени профилактическое или контрольное (надзорное) мероприятие в отношении Вас проводилось? *(открытый вопрос)*

8. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования по вопросам проведения профилактических и контрольных (надзорных) мероприятий? *(один ответ)*

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

9. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами осуществления действий по муниципальному контролю относительно последнего по времени проведения профилактического или контрольного (надзорного) мероприятия? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. *(один ответ по каждой строке)*

	Оценка от 1 до 5
1. Оперативность осуществления мероприятия	
2. Взаимодействие с работниками органа местного самоуправления	
3. Оперативность предоставления результатов проведения мероприятий	
4. Соблюдение периодичности проведения мероприятий	
5. Соблюдение требований к проведению мероприятий	
6. Обоснованность предпринимаемых действий в рамках муниципального контроля	

10. Приходилось ли Вам обжаловать решения, действия (бездействия) органа местного самоуправления, его должностных лиц при осуществлении муниципального контроля? *(один ответ)*

1. Да, обжаловал
2. Нет, не обжаловал

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №13

11. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом обжалования решений, действий (бездействий) органа местного самоуправления, его должностных лиц при осуществлении муниципального контроля? *(один ответ)*

1. Скорее удовлетворен

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №13

2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №13

12. Что Вас не устроило в результате обжалования решений, действий (бездействий) органа местного самоуправления, его должностных лиц при осуществлении муниципального контроля? *(открытый вопрос)*

13. Как Вы оцениваете эффективность деятельности органа местного самоуправления по осуществлению муниципального контроля? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что деятельность была совсем неэффективной, оценка 5 означает, что деятельность очень эффективна. *(один ответ)*

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

14. Изменилось ли Ваше отношение к органу местного самоуправления в результате проведения профилактических и контрольных (надзорных) мероприятий? *(один ответ)*

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

15. Уточните, пожалуйста, Ваш статус *(один ответ)*

1. Представитель юридического лица
2. Индивидуальный предприниматель или его представитель
3. Самозанятый
4. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого
5. Иной статус (укажите)

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №19
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №19

16. К какому виду относится Ваша организация? *(один ответ)*

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

17. К какому типу бизнеса относится Ваша организация? *(один ответ)*

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

18. Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации *(один ответ)*

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

19. Укажите, пожалуйста, основную сферу деятельности Вашей организации? *(один ответ)*

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

20. Ваш пол *(один ответ)*

1. Мужской
2. Женский

21. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (один ответ)

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

22. Укажите, пожалуйста, Ваш образование (один ответ)

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

23. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения? (один ответ)

1. Не хватает денег даже на еду
2. Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать коммунальные услуги затруднительно
3. Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования
4. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры
5. Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим
6. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

Форма 4. Оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с органом местного самоуправления в целом? *(один ответ)*

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

2. Приходилось ли Вам обращаться в орган местного самоуправления с какими-либо предложениями, заявлениями, жалобами, запросами в период с ____ по ____ года? *(один ответ)*

1. Да
2. Нет

ОКОНЧАНИЕ

ОПРОСА

3. Затрудняюсь ответить

ОКОНЧАНИЕ

ОПРОСА

3. Сколько раз Вам приходилось обращаться в орган местного самоуправления в период с ____ по ____ года? *(один ответ)*

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

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

4. К какому типу относилось обращение? *(один ответ)*

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

5. Укажите, пожалуйста, по какому поводу было обращение. *(открытый вопрос)*

6. Укажите, пожалуйста, способ подачи обращения. *(один ответ)*

1. Устное обращение при личном приеме в органе местного самоуправления
2. Письменное обращение, поданное в орган местного самоуправления на бумажном носителе
3. Обращение в электронной форме через Интернет-сайт органа местного самоуправления
4. Обращение в электронной форме через портал госуслуг..... **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 8**
5. Обращение в электронной форме через социальные сети..... **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 8**
6. Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах..... **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 8**
7. Иное _____ (укажите) **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 8**

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

Параметры оценки	Оценка от 1 до 5
1. Устное обращение при личном приеме в органе местного самоуправления	
2. Письменное обращение, поступившее в орган местного самоуправления на бумажном носителе	
3. Обращение в электронной форме через Интернет-сайт органа местного самоуправления	

8. Насколько Вы удовлетворены в целом процессом рассмотрения обращения (запроса) в органе местного самоуправления? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. *(один ответ)*

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

9. Насколько было легко или сложно подать обращение (запрос)? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что подать обращение (запрос) было очень тяжело, оценка 5 означает, что подать обращение (запрос) было очень легко. *(один ответ)*

6. 5 баллов
7. 4 балла
8. 3 балла
9. 2 балла
10. 1 балл

10. Ваше обращение, запрос были рассмотрены непосредственно в органе местного самоуправления либо были переадресованы? *(один ответ)*

1. Да, обращение рассматривалось непосредственно в органе местного самоуправления.....**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12**
2. Обращение (запрос) было переадресовано

11. Вы получили уведомление о переадресации обращения (запроса)? *(один ответ)*

1. Да
2. Нет

12. Был ли получен ответ на Ваше обращение, запрос? *(один ответ)*

1. Да, ответ был получен.....**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 14**
2. Нет, ответа не было..... **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 15**
3. Был получен отказ в рассмотрении обращения (запроса)

13. При отказе в рассмотрении обращения (запроса) Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для устранения причин для подобного отказа в будущем? *(один ответ)*

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

14. Насколько Вы удовлетворены качеством ответа на обращение (запрос) в орган местного самоуправления? 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

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

Параметры оценки	Оценка от 1 до 5
1. Понятность и удобство подачи обращения (запроса)	
2. Срок рассмотрения обращения (запроса)	
3. Информирование о ходе рассмотрения обращения (запроса)	
4. Понятность и доступность ответа на обращение (запрос)	
5. Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса)	

16. Изменилось ли Ваше отношение к органу местного самоуправления после рассмотрения обращения (запроса)? *(один ответ)*

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

17. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым при необходимости обращаться, подавать запросы в орган местного самоуправления? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает с большой вероятностью.*(один ответ)*

1. 10 баллов
2. 9 баллов
3. 8 баллов
4. 7 баллов
5. 6 баллов
6. 5 баллов
7. 4 балла
8. 3 балла
9. 2 балла

10. 1 балл

18. Уточните, пожалуйста, Ваш статус (один ответ)

1. Представитель юридического лица
2. Индивидуальный предприниматель или его представитель
3. Самозанятый
4. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого
5. Иной статус (укажите)

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №23

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №23

19. К какому виду относится Ваша организация? (один ответ)

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация.....

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №21

20. К какому типу бизнеса относится Ваша организация? (один ответ)

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

21. Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации (один ответ)

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

22. Укажите, пожалуйста, основную сферу деятельности Вашей организации? (один ответ)

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

23. Ваш пол (один ответ)

1. Мужской
2. Женский

24. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (один ответ)

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

25. Укажите, пожалуйста, Ваше образование (один ответ)

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

26. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения? (один ответ)

1. Не хватает денег даже на еду
2. Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать коммунальные услуги затруднительно
3. Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования
4. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры
5. Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим
6. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

Форма 5. Оценка удовлетворенности внешних клиентов доступностью, составом и качеством информации о деятельности органа местного самоуправления

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с органом местного самоуправления в целом? *(один ответ)*

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

2. Какие источники Вы используете для получения информации о деятельности органа местного самоуправления? *(любое число ответов, перечень источников получения информации указывает орган местного самоуправления)*

3. Как часто Вы пользуетесь Интернет-сайтом органа местного самоуправления? *(один ответ)*

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

4. Удастся ли Вам найти требуемую информацию на Интернет-сайте органа местного самоуправления? *(один ответ)*

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

5. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на Интернет-сайте органа местного самоуправления? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что найти необходимую информацию было очень тяжело, оценка 5 означает, что найти необходимую информацию было очень легко. *(один ответ)*

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

6. За получением какой информации Вы чаще всего обращаетесь на Интернет-сайт органа местного самоуправления? *(открытый вопрос)*

7. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в информационном наполнении и/или структуре Интернет-сайта органа местного самоуправления? *(открытый вопрос)*

8. Как часто Вы пользуетесь следующими источниками информации? *(один ответ)*

	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь время от времени	Затрудняюсь ответить
<i>Перечень источников информации указывает орган местного самоуправления</i>			

9. Удастся ли Вам найти необходимую информацию на следующих ресурсах? *(один ответ)*

	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
<i>Перечень ресурсов указывает орган местного самоуправления</i>			

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

Параметры оценки	Оценка от 1 до 5
<i>Перечень ресурсов указывает орган местного самоуправления</i>	

11. Какая информация наиболее востребована Вами на страницах органа местного самоуправления в социальных сетях? *(открытый вопрос)*

12. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в ведении страниц органа местного самоуправления в социальных сетях? (открытый вопрос)

13. Насколько Вы удовлетворены доступностью, составом и качеством информации в целом о деятельности органа местного самоуправления? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (один ответ)

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

14. Уточните, пожалуйста, Ваш статус (один ответ)

1. Представитель юридического лица
2. Индивидуальный предприниматель или его представитель
3. Самозанятый
4. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого
5. Иной статус (укажите)

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №19
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №19

15. К какому виду относится Ваша организация? (один ответ)

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №17

16. К какому типу бизнеса относится Ваша организация? (один ответ)

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

17. Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации (один ответ)

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

18. Укажите, пожалуйста, основную сферу деятельности Вашей организации? (один ответ)

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

19. Ваш пол (один ответ)

1. Мужской
2. Женский

20. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (один ответ)

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

21. Укажите, пожалуйста, Ваш образование (один ответ)

1. Высшее
2. Незаконченное высшее

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

22. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения? *(один ответ)*

1. Не хватает денег даже на еду
2. Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать коммунальные услуги затруднительно
3. Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования
4. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры
5. Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим
6. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

Форма «карты болей»

№	Наименование процесса	Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы*	Приоритетность решения проблемы/удовлетворения потребности*	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации
			<i>Высокая/средняя/низкая</i>	<i>Высокая/средняя/низкая)</i>			<i>определяется на основании установленной приоритетности</i>

Формы инструментариев для проведения оценки удовлетворенности внутренних клиентов

Форма № 1. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе местного самоуправления

1. . Насколько Вы в целом удовлетворены работой в органе местного самоуправления (подразделении)?(один ответ)

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

2. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по следующим вопросам? (один ответ по каждой строке)

	Постоянно, каждый рабочий день	Несколько раз в неделю	Несколько раз в месяц	Несколько раз в год	Не занимаюсь этим
1. Предоставление муниципальных услуг					
2. Предоставление мер поддержки					
3. Осуществление муниципального контроля					
4. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения					
5. Разработка и согласование нормативных правовых актов					
6. Консультирование по вопросам взаимодействия с органом местного самоуправления					

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

	Проблемы (укажите)	Не занимаюсь этим
1. Предоставление муниципальных услуг		
2. Предоставление мер поддержки		
3. Осуществление муниципального контроля		
4. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения		
5. Разработка и согласование нормативных правовых актов		
6. Консультирование по вопросам взаимодействия с органом местного самоуправления		

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

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

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1. Понятность инструкций и методических материалов					
2. Удобство использования инструкций и методических материалов					
3. Актуальность инструкций и методических материалов					

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)					
2. Программное обеспечение					
3. Обслуживание технических средств					
4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений					
5. Правовые информационные системы					
6. Кадровый портал					
7. Демонстрационные панели (дашборды)					
8. Автоматизация форм шаблонов					
9. Автоматизация отчетов					
10. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)					
11. Доступ к данным иных подразделений органа местного самоуправления					

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

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)		
2. Программное обеспечение		
3. Обслуживание технических средств		
4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений		
5. Правовые информационные системы		
6. Кадровый портал		
7. Демонстрационные панели (дашборды)		
8. Автоматизация форм и шаблонов		
9. Автоматизация отчетов		
10. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)		
11. Доступ к данным иных подразделений органа местного самоуправления		

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

9. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с другими подразделениями органа местного самоуправления? (один ответ по каждой строке)

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не взаимодействую с другими гос. органами и организациями
1. Качество предоставляемой информации				
2. Соблюдение сроков предоставления информации				
3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)				
4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)				
5. Коммуникация с сотрудниками других подразделений в процессе обмена информацией				

10. Как часто Вы взаимодействуете с кадровым подразделением в Вашем органе местного самоуправления? (один ответ по каждой строке)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Этапы процесса организации кадровой работы	Оценка от 1 до 5
1. Поступление на муниципальную службу (прием на работу)	
2. Испытание при поступлении на муниципальную службу (приеме на работу)	
3. Предоставление отпуска	
4. Направление в служебную командировку	
5. Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности	
6. Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)	
7. Предотвращение и урегулирование конфликта интересов	
8. Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера	
9. Представление сведений о размещении информации в сети Интернет	
10. Применение мер поощрения	
11. Привлечение к дисциплинарной ответственности	
12. Оказание материальной помощи	
13. Предоставление социальных гарантий	
14. Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей	
15. Организация документооборота и оперативного взаимодействия	
16. Выполнение служебных (трудовых) обязанностей	
17. Прекращение служебного контракта (трудового договора)	
18. Индивидуальный служебный (трудовой) спор	
19. Организация клиентоцентричной корпоративной среды	

15. Какие проблемы возникают на следующих этапах организации кадровой работы в органе местного самоуправления? (ответы по каждой строке). Открытый вопрос. Задается только тем респондентам, которые поставили оценки «1», «2» и «3» в вопросе № 14

Этапы процесса организации кадровой работы	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
1. Поступление на муниципальную службу (прием на работу)		
2. Испытание при поступлении на муниципальную службу (приеме на работу)		
3. Предоставление отпуска		
4. Направление в служебную командировку		
5. Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности		
6. Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)		
7. Предотвращение и урегулирование конфликта интересов		
8. Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера		
9. Представление сведений о размещении информации в сети Интернет		
10. Применение мер поощрения		
11. Привлечение к дисциплинарной ответственности		
12. Оказание материальной помощи		
13. Предоставление социальных гарантий		
14. Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей		
15. Организация документооборота и оперативного взаимодействия		
16. Выполнение служебных (трудовых) обязанностей		
17. Прекращение служебного контракта (трудового договора)		
18. Индивидуальный служебный (трудовой) спор		
19. Организация клиентоцентричной корпоративной среды		

16. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием со специалистами кадрового подразделения органа местного самоуправления? (один ответ)

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

17. Как часто Вы взаимодействуете с подразделением по ведению бухгалтерского учета в органе местного самоуправления? (один ответ)

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

18. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа по ведению бухгалтерского учета в органе местного самоуправления? (один ответ)

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

19. Насколько Вы удовлетворены работой бухгалтерии при выполнении следующих задач? (один ответ по каждой строке)

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1. Формирование полной и достоверной информации об экономических процессах и финансовых результатах деятельности органа местного самоуправления, необходимой для оперативного руководства и управления			
2. Обеспечение должностных лиц информацией, необходимой для контроля за наличием и движением имущества, использованием материальных, трудовых, финансовых ресурсов в соответствии с нормами, сметами, нормативами			
3. Выявление и мобилизация внутренних резервов, и прогнозирование результатов работы органа местного самоуправления на текущий период и перспективу			
4. Ведение бухгалтерской документации (первичных учетных документов, регистров бухгалтерского учета, документов бухгалтерского отчета) и инвентаризация			
5. Ведение счетов бухгалтерского учета (нефинансовых активов, финансовых активов, обязательства, финансовых результатов, санкционированных расходов бюджета)			
6. Организация хранения документов бухгалтерского учета			
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			

20. Что Вас не устраивает в работе бухгалтерии при выполнении следующих задач? (открытый вопрос) На вопрос отвечают, респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» в вопросе № 19

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
1. Формирование полной и достоверной информации об экономических процессах и финансовых результатах деятельности органа местного самоуправления, необходимой для оперативного руководства и управления		
2. Обеспечение должностных лиц информацией, необходимой для контроля за наличием и движением имущества, использованием материальных, трудовых, финансовых ресурсов в соответствии с нормами, сметами, нормативами		
3. Выявление и мобилизация внутренних резервов, и прогнозирование результатов работы органа местного самоуправления на текущий период и перспективу		
4. Ведение бухгалтерской документации (первичных учетных документов, регистров бухгалтерского учета, документов бухгалтерского отчета) и инвентаризация		
5. Ведение счетов бухгалтерского учета (нефинансовых активов, финансовых активов, обязательства, финансовых результатов, санкционированных расходов бюджета)		
6. Организация хранения документов бухгалтерского учета		
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		

21. Что необходимо изменить в работе по ведению бухгалтерского учета в органе местного самоуправления? (открытый вопрос)

22. Как часто Вы взаимодействуете с административно-хозяйственным подразделением в органе местного самоуправления? (один ответ)

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

23. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как организована административно-хозяйственная деятельность в органе местного самоуправления? (один ответ)

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1. Обеспечение сотрудников расходными материалами, товарами, оборудованием и услугами для создания оптимальных условий труда			
2. Организация деловых поездок сотрудников, обеспечение корпоративных и деловых мероприятий			
3. Материально-техническое и документационное сопровождение работы транспорта органа местного самоуправления			
4. Материально-техническое и документационное сопровождение процесса управления недвижимостью органа местного самоуправления			
5. Организация рабочего пространства (подготовка и обслуживание), создание и обеспечение оптимальных условий выполнения трудовых функций сотрудниками, в т.ч. обеспечение безопасных условий труда, соблюдение санитарного режима и противопожарной безопасности			
6. Организация процессов перевозки сотрудников, доставки грузов и управление транспортом органа местного самоуправления			
7. Управление объектами недвижимости органа местного самоуправления (техническое обслуживание зданий, оборудования и инженерной инфраструктуры; планирования, проведение и контроль капитальных и текущих ремонтов)			
8. Операционное и стратегическое управление процессами административного, хозяйственного, документационного и организационного сопровождения и обеспечения деятельности органа местного самоуправления			
9. Благоустройство территорий; организация и обеспечение пропускного режима			

25. 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 № 24

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
1. Обеспечение сотрудников расходными материалами, товарами, оборудованием и услугами для создания оптимальных условий труда		
2. Организация деловых поездок сотрудников, обеспечение корпоративных и деловых мероприятий		
3. Материально-техническое и документационное сопровождение работы транспорта органа местного самоуправления		
4. Материально-техническое и документационное сопровождение процесса управления недвижимостью органа местного самоуправления		
5. Организация рабочего пространства (подготовка и обслуживание), создание и обеспечение оптимальных условий выполнения трудовых функций сотрудниками, в т.ч. обеспечение безопасных условий труда, соблюдение санитарного режима и противопожарной безопасности		
6. Организация процессов перевозки сотрудников, доставки грузов и управление транспортом органа местного самоуправления		
7. Управление объектами недвижимости органа местного самоуправления (техническое обслуживание зданий, оборудования и инженерной инфраструктуры; планирования, проведение и контроль капитальных и текущих		

ремонтов)		
8. Операционное и стратегическое управление процессами административного, хозяйственного, документационного и организационного сопровождения и обеспечения деятельности органа местного самоуправления		
9. Благоустройство территорий; организация и обеспечение пропускного режима		

26. Что необходимо изменить в работе административно-хозяйственного подразделения в органе местного самоуправления? (открытый вопрос)

27. Насколько Вы удовлетворены взаимоотношениями между коллегами в коллективе? (один ответ по каждой строке)

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1. В подразделении, в котором Вы замещаете должность			
2. В органе местного самоуправления в целом			

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

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

29. Насколько Вы удовлетворены возможностями должностного роста? (один ответ)

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

30. Насколько Вы удовлетворены системой адаптации новых сотрудников? (один ответ)

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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 32

31. Какие меры по адаптации новых сотрудников 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

32. Как часто в органе местного самоуправления проводится обучение сотрудников? (один ответ по каждой строке)

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

33. Насколько Вы удовлетворены своим трудом? (один ответ по каждой строке)

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

34. Что, для Вас является наиболее значимым в оценке Вашей профессиональной деятельности? (один ответ)

1. Отсутствие замечаний со стороны руководства
2. Признание результатов со стороны руководства
3. Мнение руководства
4. Мнение коллег
5. Самооценка

6. Материальное стимулирование
7. Не интересует, не является значимым
8. Затрудняюсь ответить

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

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

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

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

38. Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе? (один ответ)

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

39. Сколько лет Вы работаете в органе местного самоуправления? (один ответ)

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

40. Пол (один ответ)

1. Мужской
2. Женский

41. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (один ответ)

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

42. Ваше образование? (один ответ)

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

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

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

Форма № 2. Оценка внутренними клиентами процессов нормотворчества и оформления, исполнения договоров

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в органе местного самоуправления? (один ответ)

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

2. Насколько Вы удовлетворены организацией процесса нормотворчества в органе местного самоуправления? (один ответ по каждой строке)

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Не участвую в данном процессе
1. Подготовка проекта нормативного правового акта (НПА)					
2. Согласование проекта НПА					
3. Утверждение НПА					
4. Опубликование НПА					
5. Контроль и соблюдение НПА					

3. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках процесса нормотворчества? (ответ по каждой строке относительно каждого этапа) (открытый вопрос)

	Проблема (укажите)	Проблем не было
1. Подготовка проекта НПА		
2. Согласование проекта НПА		
3. Утверждение НПА		
4. Опубликование НПА		
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
1. Понятность инструкций и методических материалов					
2. Удобство использования инструкций и методических материалов					

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

6. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с другими подразделениями органа местного самоуправления, иными органами и организациями при согласовании проектов нормативных правовых актов? (один ответ по каждой строке)

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

7. Насколько Вы удовлетворены организацией процесса по оформлению и исполнению договоров? (один ответ по каждой строке)

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Не участвую в данном процессе
1. Подготовка договора					
2. Согласование договора					
3. Подписание договора					
4. Регистрация договора					
5. Исполнение договора					
6. Контроль и мониторинг исполнения договора					

8. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках процесса по оформлению и исполнению договоров? (ответ по каждой строке относительно каждого этапа) (открытый вопрос)

	Проблема (укажите)	Проблем не было
1. Подготовка договора		
2. Согласование договора		
3. Подписание договора		
4. Регистрация договора		
5. Исполнение договора		
6. Контроль и мониторинг исполнения договора		

9. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) при согласовании проектов договоров? (ответ по каждой строке относительно каждого этапа) (открытый вопрос)

	Проблема (укажите)	Проблем не было
1. Устранение замечаний		
2. Сроки согласования		
3. Этапы согласования		
4. Количество согласующих звеньев		

10. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) при ПОВТОРНОМ СОГЛАСОВАНИИ проектов договоров после устранения замечаний согласующих структурных подразделений (ответ по каждой строке относительно каждого этапа) (открытый вопрос)

	Проблема (укажите)	Проблем не было
1. Устранение замечаний		
2. Сроки согласования		
3. Этапы согласования		
4. Количество согласующих звеньев		

11. Считаете ли вы возможным упростить процедуру согласования проектов договоров после устранения замечаний согласующих структурных подразделений (ответ по каждой строке относительно каждого этапа) (открытый вопрос)

	Да, считаю возможным	Нет, не считаю возможным	Затрудняюсь ответить
1. Сроки согласования			
2. Этапы согласования			
3. Количество согласующих звеньев			

12. Укажите, пожалуйста, Ваши предложения по оптимизации процесса подготовки, согласования и заключения проектов договоров (открытый вопрос)

13. Насколько Вы удовлетворены своим трудом? (один ответ по каждой строке)

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)			
2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)			
13.3. Результатом			

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

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

16. Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе? *(один ответ)*

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

17. Сколько лет Вы работаете в органе местного самоуправления? *(один ответ)*

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

18. Пол *(один ответ)*

1. Мужской
2. Женский

19. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст *(один ответ)*

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

20. Ваше образование? *(один ответ)*

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

21. Какое высказывание точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи? *(один ответ)*

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

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

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в органе местного самоуправления? *(один ответ)*

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

2. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по вопросам рассмотрения 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 органе местного самоуправления
2. Письменное обращение в орган местного самоуправления на бумажном носителе
3. Обращение в электронной форме через Интернет-сайт органа местного самоуправления
4. Обращение в электронной форме через портал госуслуг (gosuslugi.ru) **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7**
5. Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуг **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7**
6. Обращение в электронной форме через социальные сети **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7**
7. Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7**
8. Письменное обращение через МФЦ **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7**
9. Иное _____ *(укажите)* **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7**

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

	Оценка от 1 до 5
1. Устное обращение при личном приеме в органе местного самоуправления	
2. Письменное обращение в орган местного самоуправления на бумажном носителе	
3. Обращение в электронной форме через Интернет-сайт органа местного самоуправления	

7. С Вашей точки зрения, насколько легко или сложно подать обращение (запрос) в орган местного самоуправления? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что подать обращение (запрос) было очень тяжело, оценка 5 означает, что подать обращение (запрос) было очень легко. *(один ответ)*

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

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

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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10

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

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

1. Часто

2. Редко
3. Никогда
4. Затрудняюсь ответить

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №12
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №12
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №12

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

12. В целом, насколько Вы удовлетворены процессом рассмотрения обращений и выполнения запросов в органе местного самоуправления? 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 органе местного самоуправления? *(открытый вопрос)*

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

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

15. Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе? *(один ответ)*

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

16. Сколько лет Вы работаете в органе местного самоуправления? *(один ответ)*

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

17. Пол *(один ответ)*

1. Мужской
2. Женский

18. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст *(один ответ)*

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

19. Ваше образование? *(один ответ)*

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

20. Какое высказывание точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи? *(один ответ)*

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

Форма № 4. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов предоставлением муниципальных услуг

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в органе местного самоуправления? *(один ответ)*

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

2. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по вопросам предоставления 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, перечень услуг предоставляет орган местного самоуправления)*

Далее вопросы задаются по каждой услуге, отмеченной респондентом, отдельно

4. Каким образом организовано информирование о предоставлении муниципальной услуги в органе местного самоуправления? *(любое число ответов)*

1. Информация размещена на портале госуслуг (gosuslugi.ru)
2. Информация размещена на Интернет-сайте органа местного самоуправления
3. Информация размещена в мессенджерах
4. Информация размещена в социальных сетях
5. Информация размещена в средствах массовой информации и сети Интернет
6. Информация предоставляется при личном обращении в орган местного самоуправления
7. Другое (укажите)

5. Насколько Вы удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления муниципальной 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
1. Информация размещена на портале госуслуг (gosuslugi.ru)	
2. Информация размещена на Интернет-сайте органа местного самоуправления	
3. Информация размещена в мессенджерах	
4. Информация размещена в социальных сетях	
5. Информация размещена в средствах массовой информации и сети Интернет	
6. Информация предоставляется при личном обращении в орган местного самоуправления	

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

1. Услуга всегда предлагается самим органом местного самоуправления
2. Клиент сам обращается за услугой
3. Услуга или предлагается органом местного самоуправления, 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 муниципальной 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
1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги	
2. Организация подачи заявителем запроса	
3. Прием и регистрация запроса заявителя	
4. Контроль оплаты государственной пошлины за предоставление муниципальной услуги и уплаты иных платежей	
5. Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия	
6. Рассмотрение запроса и принятие решений по результатам его рассмотрения	

7. Уведомление заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги и ее результатах	
8. Предоставление результата муниципальной услуги	
9. Оценка заявителем качества предоставления муниципальной услуги	
10. Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа местного самоуправления, его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги	

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 на вопрос № 9.

Процессы в рамках предоставления муниципальной услуги	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги		
2. Организация подачи заявителем запроса		
3. Прием и регистрация запроса заявителя		
4. Контроль оплаты государственной пошлины за предоставление муниципальной услуги и уплаты иных платежей		
5. Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия		
6. Рассмотрение запроса и принятие решений по результатам его рассмотрения		
7. Уведомление заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги и ее результатах		
8. Предоставление результата муниципальной услуги		
9. Оценка заявителем качества предоставления муниципальной услуги		
10. Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа местного самоуправления, его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги		

11. Что необходимо изменить в процессах предоставления муниципальной услуги? (открытый вопрос)

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

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

13. Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе? (один ответ)

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

14. Сколько лет Вы работаете в органе местного самоуправления? (один ответ)

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

15. Пол (один ответ)

1. Мужской
2. Женский

16. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (один ответ)

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

17. Ваше образование? (один ответ)

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

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

1. Денег не хватает даже на питание
2. На питание денег хватает, но одежду, обувь купить не можем

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

Форма № 5. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов предоставлением мер поддержки субъектам предпринимательской деятельности

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в органе местного самоуправления? *(один ответ)*

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

2. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по вопросам предоставления 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, перечень мер поддержки предоставляет орган местного самоуправления)*

Далее вопросы задаются по каждой мере поддержки, отмеченной респондентом, отдельно

4. Каким образом организовано информирование о предоставлении меры поддержки? *(любое число ответов)*

1. Информация размещена на портале госуслуг (gosuslugi.ru)
2. Информация размещена на Интернет-сайте органа местного самоуправления
3. Информация размещена в мессенджерах
4. Информация размещена социальных сетях
5. Информация размещена в средствах массовой информации и сети Интернет
6. Информация предоставляется при личном обращении в орган местного самоуправления
7. 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
1. Информация размещена на портале госуслуг (gosuslugi.ru)	
2. Информация размещена на Интернет-сайте органа местного самоуправления	
3. Информация размещена в мессенджерах	
4. Информация размещена в социальных сетях	
5. Информация размещена в средствах массовой информации и сети Интернет	
6. Информация предоставляется при личном обращении в орган местного самоуправления	

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

1. Мера поддержки всегда предлагается самим органом местного самоуправления
2. Клиент сам обращается за мерой поддержки
3. Мера поддержки или предлагается органом местного самоуправления или клиент сам обращается за ее получением

7. Приходилось ли Вам отклонять заявки 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
1. Финансирование реализации меры поддержки	
2. Информирование о мере поддержки	
3. Организация направления заявки на получение меры поддержки	
4. Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления меры поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия	
5. Рассмотрение заявки на получение меры поддержки и принятие решений по результатам ее рассмотрения	
6. Предоставление меры поддержки	
7. Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа местного	

самоуправления, его должностных лиц при предоставлении меры поддержки

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, 3 по вопросу № 9.

Процессы в рамках предоставления меры поддержки	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
1. Финансирование реализации меры поддержки		
2. Информирование о мере поддержки		
3. Организация направления заявки на получение меры поддержки		
4. Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления меры поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия		
5. Рассмотрение заявки на получение меры поддержки и принятие решений по результатам ее рассмотрения		
6. Предоставление меры поддержки		
7. Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа местного самоуправления, его должностных лиц при предоставлении меры поддержки		

11. Что необходимо изменить в процессах предоставления меры поддержки? (открытый вопрос)

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

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

13. Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе? (один ответ)

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

14. Сколько лет Вы работаете в органе местного самоуправления? (один ответ)

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

15. Пол (один ответ)

1. Мужской
2. Женский

16. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (один ответ)

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

17. Ваше образование? (один ответ)

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

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

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