Приложение №1

к протоколу заседания

межведомственной рабочей группы

по внедрению клиентоцентричности

в Новосибирской области

от 11.04.2024

**Единый порядок сбора и оценки обратной связи в областных исполнительных органах Новосибирской области**

1. **Общие положения**
	1. Настоящий порядок сбора и анализа обратной связи (далее — Порядок) обеспечивает получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий внешних и внутренних клиентов (далее – клиентов) с органами власти и об удовлетворенности клиентов взаимодействием с органами власти (далее — удовлетворенность).
	2. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности органа власти в разрезе следующих направлений деятельности, процессов (групп процессов), осуществляемых в органе власти (далее – объекты сбора и анализа обратной связи):
		1. исполнение государственных функций,
		2. предоставление государственных услуг (сервисов),
		3. предоставление мер государственной поддержки,
		4. осуществление государственного контроля (надзора),
		5. профилактика нарушений обязательных требований,
		6. рассмотрение обращений и запросов,
		7. обеспечение доступа к информации о деятельности органа власти.
	3. Источниками обратной связи являются данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг и сервисов (Платформа обратной связи, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), ведомственные и региональные системы и другие), оценки и отзывы на информационных ресурсах, обращения и жалобы, поступающие в ведомства напрямую, а также данные опросов внешних и внутренних клиентов, полученные в ходе сбора обратной связи и дополнительных социологических исследований.
	4. Сбор обратной связи должен осуществляться во всех точках, в которых происходит взаимодействие с клиентом:

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

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

* 1. Орган власти обеспечивает возможность постоянного сбора обратной связи в местах взаимодействия с клиентами и регулярно проводит ее анализ. Разовые сборы обратной связи дополняют постоянный сбор обратной связи в случае необходимости (путем проведения специальных и дополнительных исследований).
	2. Данные, полученные в результате сбора обратной связи, должны быть сравнимыми. Для того, чтобы обеспечить сравнимость данных, органами власти должны использоваться рекомендованные настоящим Порядком методы сбора и анализа данных.
1. **Организация системы сбора и анализа обратной связи от внешних клиентов**
	1. Областные исполнительные органы власти и структурные подразделения администрации обеспечивают **постоянный сбор** и **регулярный анализ** обратной связи. Возможность оставить обратную связь предоставляется во всех точках, где происходит взаимодействие органа власти с клиентом.
	2. Орган власти организует сбор обратной связи в соответствии с утверждённой организационной моделью, с учетом настоящего Порядка и с использованием инструментария (анкеты для сбора обратной связи), содержащегося в настоящем Порядке, по осуществляемым направлениям деятельности.
	3. Методическое сопровождение (консультации органов власти по выбору метода исследования, разработка анкет, обработка данных исследований) осуществляется департаментом информационной политики администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области по запросу от органа власти.
	4. Техническое сопровождение (создание электронных анкет, помощь в размещении ссылок, создание qr-кодов) осуществляется Министерством цифрового развития и связи Новосибирской области по запросу от органа власти.
	5. Периодичность сбора обратной связи:
		1. исполнение государственных функций – один раз в год на основе данных социологических опросов;
		2. предоставление государственных услуг (сервисов) – постоянно, опрос во всех точках получения услуги (по qr-коду, смс, электронной почте, на сайте органа власти), сразу после получения услуги;
		3. предоставление мер государственной поддержки – постоянно, опрос во всех точках предоставления (по qr-коду, смс, электронной почте, на сайте органа власти), сразу после получения меры поддержки;
		4. осуществление государственного контроля (надзора) – постоянно, опрос по результатам мероприятий (по qr-коду, смс, электронной почте, на сайте органа власти);
		5. профилактика нарушений обязательных требований – постоянно, опрос по результатам мероприятий (по qr-коду, смс, электронной почте, на сайте органа власти);
		6. рассмотрение обращений и запросов – постоянно, опрос по результатам ответа на обращение/ запрос (по qr-коду, смс, электронной почте, на официальном сайте органа власти, в личном кабинете на официальном сайте органа власти, по ссылке в социальной сети);
		7. обеспечение доступа к информации о деятельности органа власти – постоянно, опрос на официальном сайте органа власти.
2. **Методы сбора обратной связи от внешних клиентов**
	1. При **обращении клиентов** через **официальный сайт** органа власти и **иные онлайн ресурсы** органа власти сбор данных обратной связи проводится путем **направления ссылок на онлайн-форму** непосредственно после взаимодействия, а также открытые формы на сайтах с возможностью оставления отзывов.
	2. В разделе «Обратная связь» на сайте органа власти для подачи обращений (заявлений, жалоб, предложений) **размещается ссылка на онлайн-формы** и обеспечивается автоматическое направление заполненных форм в орган власти. Дополнительно рекомендуется обеспечить размещение в разделе ответов (в обезличенном формате) на часто поступающие обращения (для активизации интереса к подразделу). Для подачи обращения и жалобы посредством официального сайта авторизация клиента не должна быть обязательной, в данном случае заявителю предоставляется возможность заполнить свои данные самостоятельно. В случае авторизации клиента - формы заполнения обращений и жалоб должны предусматривать возможность автозаполнения из сведений, содержащихся в личном кабинете.
	3. В **офлайн точках** взаимодействия с клиентом сбор обратной связи осуществляется посредством предоставления клиенту непосредственно **при завершении взаимодействия** ссылки на опрос, qr-кода для прохождения опроса, также возможно заполнение анкет на бумажном носителе (при этом органу власти необходимо установить порядок самостоятельной обработки данных бумажных носителей с целью предоставления результатов опросов).
	4. **При письменном ответе** органа власти на обращение или запрос гражданина должна быть предоставлена возможность оставить обратную связь – в конце ответа предусматривается текстовый модуль с просьбой оценить работу органа. В случае ответа в письменном виде на бумаге предусматривается qr-код со ссылкой на онлайн форму сбора обратной связи, в случае ответа в электронном виде (онлайн или посредством электронной почты) предусматривается активная ссылка на онлайн форму сбора обратной связи.

Содержание текстового модуля (завершающий абзац текста по факту рассмотрения обращения): Для оценки уровня Вашей удовлетворенности при взаимодействии с органами власти при подаче и рассмотрении Вашего обращения просим Вас пройти краткий опрос удобным для Вас способом (qr-код, ссылка).

* 1. Ссылка на опрос, предоставляемая клиенту, формируется с помощью специализированного программного обеспечения, предусматривающего следующие возможности:
		1. задание условий отображения вопросов, условных переходов внутри инструментария;
		2. запись даты и времени начала и завершения опроса, ответа на каждый вопрос;
		3. возможность выгрузки массива данных для анализа;
		4. демонстрация распределений ответов респондентов в режиме реального времени.
	2. **Данные информационных систем**, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг и сервисов (Платформа обратной связи, Единый портал государственных услуг, ведомственные и региональные системы и другие) должны учитываться при формировании отчетов об удовлетворенности клиентов. Обобщенные данные информационных систем вносятся в «карту болей» (приложение №4), формируемую ежеквартально.
	3. Органом власти могут быть определены случаи и возможность использования дополнительных методов получения обратной связи. Например, посредством телефонной связи (когда клиент обращается в контактный центр и после разговора ему предлагается оценить качество оказанной помощи; инициативные звонки клиентам для верификации (проверки) обстоятельств негативной обратной связи и др.).

1. **Анализ данных и принятие решений для внешних клиентов**
	1. Анализ собранных данных обратной связи проводится с целью выявления **как общего уровня удовлетворенности услугой или иным видом взаимодействия, так и отдельными параметрами такого взаимодействия** с органом власти.
	2. Для обеспечения сравнимости собранных данных все органы власти проводят оценки по анкетам, предусмотренным настоящим порядком (Приложение №1) с учетом комментариев по программингу анкет. Допускается изменение формулировок вопросов с целью адаптации анкеты к деятельности конкретного органа власти. **Не допускается** исключение вопросов, предусматривающих оценку показателей, описанных в пунктах 4.3.-4.7., изменение порядка и нумерации вопросов анкет.
	3. Предоставляемые **услуги/сервисы/меры поддержки** оцениваются по следующим показателям:
		1. общая удовлетворенность;
		2. доступность информации;
		3. простота сбора документов и оформления заявки (при необходимости);
		4. информирование о статусе получения;
		5. вежливость и компетентность сотрудников (при наличии контакта);
		6. удобство расположения места получения (при личном обращении);
		7. удобство интерфейса (при онлайн обращении);
		8. сроки предоставления;
		9. стоимость предоставления (при наличии);
		10. предоставление информации о необходимых действиях для устранения причин о неоказании (при отказе).
	4. Рассмотрение **обращений и запросов** граждан оценивается по следующим показателям:
		1. общая удовлетворенность (объективность, всесторонность и своевременность);
		2. полнота информации о порядке подачи;
		3. простота подачи обращения и запроса;
		4. информирование о ходе рассмотрения и результатах рассмотрения обращения;
		5. вежливость и компетентность сотрудников (при наличии контакта);
		6. удобство расположения места подачи (при личном обращении);
		7. удобство интерфейса (при онлайн обращении);
		8. срок рассмотрения;
		9. понятность ответа;
		10. предоставление информации о необходимых действиях для устранения причин отказа в приеме обращения и запроса (при отказе);
		11. предоставление информации о необходимых действиях для устранения причин мотивированного отказа по результатам рассмотрения обращения.
	5. Оценка проведения **контрольно-надзорных мероприятий** проводится по следующим показателям:
		1. общая удовлетворенность;
		2. полнота и достоверность информации по вопросам проведения;
		3. оперативность проведения;
		4. вежливость и компетентность сотрудников;
		5. сроки предоставления результатов проведенных мероприятий;
		6. соблюдение периодичности мероприятий;
		7. соответствие мероприятий аттестованным методикам контроля;
		8. обоснованность действий сотрудников в рамках контрольного мероприятия.
	6. Оценка осуществления **профилактики нарушений обязательных требований** проводится по следующим показателям:
		1. общая удовлетворенность;
		2. полнота и достоверность информации по вопросам проведения.
	7. Оценка удовлетворенности **доступностью, составом и качеством информации** о деятельности ведомства по следующим показателям:
		1. общая удовлетворенность;
		2. востребованность разных источников информации о деятельности органа власти;
		3. доступность информации в разрезе всех источников информации о деятельности органа власти.
		4. актуальность, достоверность и полнота информации о деятельности органа власти
	8. В анкету для сбора обратной связи по усмотрению органа власти могут быть добавлены дополнительные критерии оценки удовлетворенности, в зависимости от типа и характера предоставляемых услуги/сервиса/меры поддержки и актуальных вопросов обратной связи в органе власти.
	9. **По каждой предоставляемой услуге** (сервису, функции, запросу и т.д.) по всем каналам обратной связи (онлайн, офлайн опросы, данные информационных систем) органом власти должны быть получены оценки обратной связи **не менее чем от 10% граждан**, взаимодействовавших с органом за отчетный период.
	10. Дополнительно учитываются количество и содержание обращений и запросов, полученных в результате обработки открытых вопросов в анкетах для опроса, а также обращений, предложений и жалоб клиентов, полученных через иные каналы сбора обратной связи (далее – обращения и жалобы). Мониторинг поступивших в орган власти **обращений и запросов** проводится по следующим объективным метрикам:
		1. количество обращений и запросов, поступивших по всем каналам взаимодействия с указанием доли по различным каналам;
		2. основные причины обращений и запросов;
		3. количество обращений и запросов по тематике (в соответствии с разработанным классификатором);
		4. время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, запроса до момента ответа клиенту);
		5. количество и доля удовлетворенных обращений и запросов (количество обращений и запросов с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за квартал обращений и запросов);
		6. количество и доля неудовлетворенных обращений и запросов (количество обращений и запросов, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал обращений и запросов).
	11. Сбор информации по пунктам 4.3-4.7,4.10 ведется постоянно, анализ проводится **1 раз в квартал**. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. На основе ежеквартального анализа обращений и жалоб формируется «карта болей» (Приложение № 5), разрабатываются мероприятия по реинжинирингу, готовятся новые инструктивные материалы для сотрудников и разъяснения для клиентов.
	12. Клиенту должна быть предоставлена информация об использовании полученной от него обратной связи посредством уведомления заявителя о результатах ее рассмотрения в случае, если такая обратная связь не была оставлена анонимно и требует реагирования.
	13. Анализ **не производится:**
		1. органами власти, с которыми за отчетный период взаимодействовали (обращались за услугами, мерами поддержки, проходили проверки, и т.д.) **менее 20 клиентов** непосредственно по компетенции органа власти;
		2. органами власти, которые **не предоставляют государственные услуги, меры государственной поддержки, не проводят контрольные (надзорные) мероприятия.**
	14. В отдельных случаях при выявлении значительного числа негативной обратной связи, высокого уровня неудовлетворенности, конкретных «болей» рекомендуется проводить дополнительный сбор обратной связи от клиентов.
	15. Координация сбора и анализа обратной связи осуществляется министерством цифрового развития и связи Новосибирской области совместно с департаментом информационной политики администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области.
	16. Результаты сбора обратной связи подлежат обобщению и анализу не реже 1 раза в квартал. Не позднее 20 числа отчетного месяца квартала областным исполнительным органом Новосибирской области подготавливается отчет по форме согласно Приложению №2 и направляется в адрес департамента информационной политики администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области.
2. **Порядок сбора и анализа внутренней обратной связи**
	1. Сбор и анализ внутренней обратной связи проводится в целях оценки уровня удовлетворенности сотрудников областных исполнительных органов власти Новосибирской области (далее – сотрудник, орган власти) различными аспектами деятельности органа власти.
	2. Органы власти обеспечивают постоянный сбор и регулярный анализ внутренней обратной связи в соответствии с настоящим Порядком.
	3. Методическое сопровождение (консультации органов власти) по:
		1. информационно-техническому блоку осуществляется министерством цифрового развития и связи Новосибирской области;
		2. административно-хозяйственному блоку осуществляется управлением делами Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области;
		3. блоку управления государственным имуществом осуществляется департаментом имущества и земельных отношений Новосибирской области;
		4. бухгалтерскому блоку осуществляется министерством финансов и налоговой политики Новосибирской области;
		5. кадровому блоку осуществляется департаментом организации управления и государственной гражданской службы администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области по запросу от органа власти (далее – департамент).
	4. Техническое сопровождение (создание электронных анкет, помощь в размещении ссылок) осуществляется министерством цифрового развития и связи Новосибирской области по запросу от органа власти.
	5. Органы власти проводят оценку уровня удовлетворенности по различным аспектам деятельности путем заполнения форм, размещенных на внутреннем информационном ресурсе. Ссылку на размещённые формы органы могут дублировать на своих внутренних информационных ресурсах (в том числе внутриведомственных порталах, закрытых для внешних клиентов разделах официального сайта), рассылать сотрудникам органа власти посредством рабочей электронной почты. Сбор внутренней обратной связи предусматривает заполнение форм с опросами по следующим аспектам деятельности:
		1. информационно-технический блок;
		2. административно-хозяйственный блок;
		3. бухгалтерский блок;
		4. блок по управлению государственным имуществом;
		5. кадровый блок.
	6. В случае если сотрудниками органа власти предоставляются меры государственной поддержки, ответы на обращения, оказываются государственные услуги (сервисы), осуществляется нормотворческая деятельность, то опросы по указанным направлениям проводятся на усмотрение органа власти.
	7. Сбор внутренней обратной связи по пункту 5.5 осуществляется не реже 1 раза в квартал непосредственно органами власти согласно Приложению № 3 к настоящему Порядку.
	8. Формы Приложения № 3 к настоящему Порядку могут быть дополнены органами власти с учетом специфики их деятельности.
	9. В течение года по формам 1 - 2 Приложения № 3 к настоящему Порядку органы власти должны охватить опросами не менее 50% от общей численности сотрудников органа власти.
	10. Сбор внутренней обратной связи по удовлетворенности, вовлеченности и лояльности внутреннего клиента проводит ГАУ ДПО НСО «Центр оценки и развития управленческих компетенций» (далее – Центр) совместно с департаментом по единой форме в рамках ежегодного корпоративного исследования удовлетворенности и вовлеченности персонала не позднее 20 декабря отчетного года. Данная форма обратной связи разрабатывается Центром и согласовывается с департаментом.
	11. Органы власти должны обеспечить сотрудникам анонимность в рамках сбора внутренней обратной связи.
	12. Сотрудники органов власти могут оставить внутреннюю обратную связь на портале «Есть предложение!», который располагается по адресу: <https://idea.nso.ru/>, где размещена ссылка для заполнения форм по внутренней обратной связи.
	13. Результаты сбора внутренней обратной связи подлежат обобщению и анализу не позднее 20 числа отчетного месяца квартала:
		1. обобщение и анализ по формам 2-6 Приложения № 3 к настоящему Порядку проводится непосредственно органами власти;
		2. обобщение и анализ по форме 1 Приложения № 3 к настоящему Порядку проводит департамент.
	14. По итогам сбора внутренней обратной связи органы власти не позднее 20 числа отчетного месяца квартала заполняют краткий отчет об общем уровне удовлетворенности внутренних клиентов по форме согласно приложению № 4 к настоящему Порядку и направляют его в департамент.
	15. Обобщение и анализ внутренней обратной связи по удовлетворенности, вовлеченности и лояльности внутреннего клиента проводит Центр в течение 1 месяца с момента окончания сбора информации.
	16. По усмотрению органа власти обратная связь может собираться и анализироваться внеочередно.
	17. На основании полученной внутренней обратной связи органы власти составляют карту с перечнем проблем, («карта болей»), согласно Приложению № 5 к настоящему Порядку. Карта является основанием для проведения реинжиниринга внутренних процессов органа власти и подготовки предложений об изменении межведомственных процессов.
	18. При составлении «карты болей» органы власти могут учитывать поступающие от внутренних клиентов обращения, запросы, служебные записки по вопросам осуществления служебных обязанностей, а также инициативы, размещенные на портале «Есть предложение!».
	19. По итогам разработанной «карты болей» органы власти ежегодно не позднее 20 января направляют в департамент отчет о проведенной работе по реинжинирингу внутренних процессов органа власти для рассмотрения на межведомственной рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в Новосибирской области.
	20. Полученная информация по внутренней обратной связи носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. Органы власти самостоятельно определяют лиц, ответственных за соблюдением требований, установленных настоящим Порядком.

 Приложение №1

к Единому порядку сбора и оценки обратной связи в областных исполнительных органах Новосибирской области

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

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

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

**11. Вид услуги, сервиса, меры поддержки**

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

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

*Исчерпывающий перечень точек взаимодействия, единственный выбор*

**13. Наименование органа власти, оказывающего услугу, меру поддержки**

*Исчерпывающий перечень органов власти, оказывающих услуги / меры поддержки / предоставляющих сервисы, единственный выбор*

**14.** **Муниципальный район или городской округ**

**15.** **Способ получения услуги/сервиса/меры поддержки, единственный выбор**

1. Лично в органе власти

2. Лично в МФЦ

3. Онлайн на Госуслугах, через мобильное приложение Госуслуг

4. Онлайн на сайте органа власти

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

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

1. Бесплатная

2. Платная

**17. Услуга, сервис, мера поддержки получалась, единственный выбор**

1. Физическим лицом

2. Юридическим лицом

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

**19. Результат обращения в орган власти: была ли предоставлена услуга/сервис/мера поддержки, за которой Вы обращались, единственный выбор**

1. Была предоставлена

2. Не была предоставлена

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

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

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

**22. Вопрос задается тем, кому было отказано в предоставлении услуги, сервиса, меры** *(Вопрос 19, подсказка 2)*. **После отказа Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для получения услуги/ сервиса/ меры поддержки в будущем:**

1. Да

2. Нет

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

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

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

**25.** *Вопрос задается тем, кто получал услугу офлайн (Вопрос 15, подсказки 1 и 2)* **Насколько вежливы и компетентны были сотрудники организации, предоставляющей услугу / сервис / меру поддержки**, *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

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

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

**27.** *Вопрос задается тем, кто получал услугу онлайн (Вопрос 15, подсказки 3, 4, 5)*

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

**28.** *Вопрос задается тем, кто получал услугу онлайн (вопрос 15, подсказки 3, 4, 5).* **Насколько Вы удовлетворены информированием о статусе получения услуги/ меры поддержки**, *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

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

**30.** *Вопрос задается тем, кто получал платную услугу (Вопрос 16, подсказка 2)* **Насколько Вы удовлетворены стоимостью предоставления услуги / сервиса,** *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

***В случае, если оценка по вопросам 23-30 составляет 1, 2 или 3 балла, респонденту предлагается выпадающий вопрос:*** Уточните, пожалуйста, с какими конкретно сложностями Вы столкнулись в процессе получения услуги/ сервиса/ меры государственной поддержки. Впишите.

КОММЕНТАРИИ ДЛЯ ПРОГРАММИНГА.

1. Порядок и нумерация вопросов должны оставаться неизменными вне зависимости от того какая именно услуга, сервис или мера поддержки оценивается. Если какой-либо вопрос не задается клиенту (по любой причине), то в ответах клиента должен стоять технический код «99». ВАЖНО! В массиве данных должны быть отражены ответы на все вопросы (либо содержательный код, либо технический). Например, вопрос 21. Клиент получил услугу в полном объеме, ему вопрос 23 не задается. В строке ответов этого клиента в столбце с вопросом 23 должен стоять код «99». Выставление технического кода «99» необходимо настроить в режиме автоматического заполнения, исходя из ответов по результатам ответов клиента на предыдущие вопросы.

2. В вопросах с опцией «услуга/ сервис/ мера поддержки» необходимо выбрать нужный вид и исключить остальные. Основание для выбора – ответ на вопрос 11. Например, получение паспорта РФ – услуга. Значит во всех вопросах, где есть опция «услуга/ сервис/ мера поддержки» автоматически остается только слово «услуга».

3. Выпадающие вопросы задаются в открытой форме, то есть не предполагает заданных вариантов ответа. Необходимо оставить место для записи комментария. Выпадающие вопросы нумеруются следующим образом: номер исходного вопроса с литерой А (в русской раскладке). Например, вопрос 23 - вопрос 23А.

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

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

**11. Какой вид государственного контроля (надзора) применялся**

*Исчерпывающий список видов контроля ФОИВ, единственный выбор*

**12. Точка взаимодействия**

*Исчерпывающий перечень точек взаимодействия, единственный выбор*

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

1. Контрольно-надзорные мероприятия

2. Мероприятия по профилактике нарушений обязательных требований

**14. Муниципальный район или городской округ**

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

**БЛОК 2. ОБШАЯ ОЦЕНКА ПРОВЕДЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЙ**

**21. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с органом власти при проведении мероприятий:**

1.Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

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

**22. Насколько Вы удовлетворены полнотой и достоверностью информации по вопросам проведения контрольно-надзорных/ профилактических мероприятий,** *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

**Вопросы 23 – 28 задаются тем, кто оценивает контрольно-надзорные мероприятия** (*Вопрос 12, подсказка 1)*

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

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

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

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

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

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

**29. В случае, если оценка по вопросам 22-28 составляет 1, 2 или 3 балла, респонденту предлагается выпадающий вопрос:** Уточните, пожалуйста, с какими конкретно сложностями, проблемами Вы столкнулись в процессе контрольно-надзорных/ профилактических мероприятий. *Впишите.*

КОММЕНТАРИИ ДЛЯ ПРОГРАММИНГА.

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

2. Выпадающие вопросы задаются в открытой форме, то есть не предполагает заданных вариантов ответа. Необходимо оставить место для записи комментария. Выпадающие вопросы нумеруются следующим образом: номер исходного вопроса с литерой А (в русской раскладке). Например, вопрос 28 - вопрос 28А.

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

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

**11. Тип обращения,** *единственный выбор*

1. Заявление

2. Предложение

3. Жалоба

4. Запрос информации о деятельности органа власти

**12. Точка взаимодействия**

*Исчерпывающий перечень точек взаимодействия, единственный выбор*

**13. Наименование органа власти**

*Исчерпывающий перечень органов власти, единственный выбор*

**14. Муниципальный район или городской округ**

**15. Способ контакта,** *единственный выбор*

1. Обращение при личном приеме руководителем органа власти, уполномоченным должностным лицом

2. Личное обращение в общественную приемную Губернатора области

3. Личное обращение в орган власти

4. Письменное обращение на имя Губернатора, поданное через общественную приемную Губернатора области

5. Письменное обращение на личном приеме руководителем органа власти, уполномоченным должностным лицом

6. Письменное обращение в орган власти

7. Устное обращение по справочному телефону общественной приемной Губернатора области

8. Устное обращение по справочному телефону органа власти

9. Онлайн на Госуслугах, через мобильное приложение Госуслуг

10. Онлайн на сайте общественной приемной Губернатора области

11. Онлайн на сайте органа власти

12 Направление письменного обращения по адресу электронной почты в общественную приемную Губернатора области

13. Направление письменного обращения по адресу электронной почты в орган власти

14. Направление sms-сообщения в общественную приемную Губернатора области

15. Направление sms-сообщения в орган власти

16. Обращение через социальные сети, мессенджеры

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

**17. Результат обращения в орган власти: был ли получен ответ на Ваше обращение,** *единственный выбор*

1. Да, ответ был получен

2. Был получен отказ в рассмотрении обращения

**БЛОК 2. ОЦЕНКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ.**

**21. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с органом власти по вопросу Вашего обращения:**

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

**22.** *Вопрос задается тем, кому было отказано в рассмотрении обращения (Вопрос 17, подсказка 2).* **После отказа Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для устранения причин отказа в будущем:**

1. Да

2. Нет

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

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

**24.** *Вопрос задается тем, кто получал услугу офлайн (Вопрос 15, подсказки 1, 2, 3, 4,5)* **Насколько просто Вам было подать обращение/ дозвонится по справочному телефону/ попасть на прием к специалисту,** *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

**25.** *Вопрос задается тем, кто получал услугу офлайн (Вопрос 15, подсказки 1, 2, 3, 4,5)* **Насколько вежливы и компетентны были сотрудники организации в процессе рассмотрения обращения,** *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

**26.** *Вопрос задается тем, кто получал услугу офлайн (Вопрос 15, подсказки 1, 2, 3, 4)*

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

**27.** *Вопрос задается тем, кто получал услугу онлайн (Вопрос 15, подсказки 6, 7, 8)* **Насколько понятным и удобным для Вас было оформление и подача обращения в электронном виде,** *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

**28.** *Вопрос задается тем, кто получал услугу онлайн (вопрос 15, подсказки 6, 7, 8).* **Насколько Вы удовлетворены информированием о статусе рассмотрения Вашего обращения,** *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

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

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

**В случае, если оценка по вопросам 23-30 составляет 1, 2 или 3 балла, респонденту предлагается выпадающий вопрос:** Уточните, пожалуйста, с какими конкретно сложностями Вы столкнулись. Впишите.

КОММЕНТАРИИ ДЛЯ ПРОГРАММИНГА.

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

2. Выпадающие вопросы задаются в открытой форме, то есть не предполагает заданных вариантов ответа. Необходимо оставить место для записи комментария. Выпадающие вопросы нумеруются следующим образом: номер исходного вопроса с литерой А (в русской раскладке). Например, вопрос 30 - вопрос 30А.

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

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

**11. Наименование органа власти**

*Исчерпывающий перечень органов власти, единственный выбор*

**12. Муниципальный район или городской округ**

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

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

**21. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены доступностью, составов и качеством информации в целом о деятельности ведомства:**

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Пользуюсь постоянно** | **Пользуюсь время от времени** | **Вообще не пользуюсь** |
| 22.1. Официальный сайт ведомства | 1 | 2 | 3 |
| 22.2. Телеграм-канал ведомства | 1 | 2 | 3 |
| 22.3. Страница ведомства в социальной сети «ВКонтакте» | 1 | 2 | 3 |
| 22.4. Страница ведомства в социальной сети «Одноклассники» | 1 | 2 | 3 |

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Оценка от 1 до 5** |
| 23.1. Официальный сайт ведомства |  |
| 23.2. Телеграм-канал ведомства |  |
| 23.3. Страница ведомства в социальной сети «ВКонтакте» |  |
| 23.4. Страница ведомства в социальной сети «Одноклассники» |  |

**В случае, если оценка по вопросам 23.1. – 23.4. составляет 1, 2 или 3 балла, респонденту предлагается выпадающий вопрос:** Уточните, пожалуйста, какую конкретно информацию Вы не нашли или в чем именно состояло неудобство поиска информации. Впишите.

КОММЕНТАРИИ ДЛЯ ПРОГРАММИНГА.

1. Порядок и нумерация вопросов должны оставаться неизменными. Если какой-либо вопрос не задается клиенту (по любой причине), то в ответах клиента должен стоять технический код «99». ВАЖНО! В массиве данных должны быть отражены ответы на все вопросы (либо содержательный код, либо технический). Выставление технического кода «99» необходимо настроить в режиме автоматического заполнения, исходя из ответов по результатам ответов клиента на предыдущие вопросы – фильтры.
2. Выпадающие вопросы задаются в открытой форме, то есть не предполагает заданных вариантов ответа. Необходимо оставить место для записи комментария. Выпадающие вопросы нумеруются следующим образом: номер исходного вопроса с литерой А (в русской раскладке). Например, вопрос 23.1. - вопрос 23.1.А.

 Приложение №2

к Единому порядку сбора и оценки обратной связи в областных исполнительных органах Новосибирской области

**Форма отчета об уровне удовлетворенности внешних клиентов**

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

 Приложение № 3

к Единому порядку сбора и оценки обратной связи в областных исполнительных органах Новосибирской области

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

**Форма № 1 Оценка удовлетворенности внутренних клиентов кадровым блоком
в органе власти**

**0. Указывается наименование областного исполнительного органа власти Новосибирской области.**

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

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

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

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен  | Затрудняюсь ответить |
| 3.1. Выполнение требований кадровой политики организации (формирование кадрового состава, разработка и утверждение штатного расписания, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов) |  |  |  |
| 3.2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя) |  |  |  |
| 3.3. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации) |  |  |  |
| 3.4. Аттестация сотрудников |  |  |  |
| 3.5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников |  |  |  |
| 3.6. Разрешение трудовых конфликтов  |  |  |  |
| 3.7. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий |  |  |  |
| 3.8. Разработка должностных инструкций  |  |  |  |
| 3.9. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками сотрудников |  |  |  |
| 3.10. Учет рабочего времени (ведение табеля учета рабочего времени) |  |  |  |
| 3.11. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности) |  |  |  |
| 3.12. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)  |  |  |  |
| 3.13. Организация хранения документов  |  |  |  |
| 3.14. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации |  |  |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Проблема (укажите при наличии) |
| 4.1. Выполнение требований кадровой политики организации (формирование кадрового состава, разработка и утверждение штатного расписания, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов) |  |
| 4.2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя) |  |
| 4.3. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации) |  |
| 4.4. Аттестация сотрудников |  |
| 4.5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников |  |
| 4.6. Разрешение трудовых конфликтов  |  |
| 4.7. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий |  |
| 4.8. Разработка должностных инструкций  |  |
| 4.9. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками сотрудников |  |
| 4.10. Учет рабочего времени (ведение табеля учета рабочего времени) |  |
| 4.11. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности) |  |
| 4.12. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)  |  |
| 4.13. Организация хранения документов  |  |
| 4.14. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Этапы процесса организации кадровой работы в ведомстве** | **Оценка от 1 до 5** |
| 5.1 Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу) |  |
| 5.2 Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу) |  |
| 5.3 Предоставление отпуска |  |
| 5.4 Направление в служебную командировку |  |
| 5.5 Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности |  |
| 5.6 Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора) |  |
| 5.7 Предотвращение и урегулирование конфликта интересов  |  |
| 5.8 Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера |  |
| 5.9 Представление сведений о размещении информации в сети Интернет |  |
| 5.10 Применение мер поощрения |  |
| 5.11 Привлечение к дисциплинарной ответственности |  |
| 5.12 Оказание материальной помощи |  |
| 5.13 Предоставление государственных социальных гарантий |  |
| 5.14 Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей |  |
| 5.15 Организация документооборота и оперативного взаимодействия |  |
| 5.16 Выполнение служебных (трудовых) обязанностей |  |
| 5.17 Прекращение служебного контракта (трудового договора) |  |
| 5.18 Индивидуальный служебный (трудовой) спор |  |
| 5.19 Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Этапы процесса предоставления государственной услуги** | Проблема (укажите при наличии) |
| 6.1 Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу) |  |
| 6.2 Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу) |  |
| 6.3 Предоставление отпуска |  |
| 6.4 Направление в служебную командировку |  |
| 6.5 Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности |  |
| 6.6 Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора) |  |
| 6.7 Предотвращение и урегулирование конфликта интересов  |  |
| 6.8 Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера |  |
| 6.9 Представление сведений о размещении информации в сети Интернет |  |
| 6.10 Применение мер поощрения |  |
| 6.11 Привлечение к дисциплинарной ответственности |  |
| 6.12 Оказание материальной помощи |  |
| 6.13 Предоставление государственных социальных гарантий |  |
| 6.14 Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей |  |
| 6.15 Организация документооборота и оперативного взаимодействия |  |
| 6.16 Выполнение служебных (трудовых) обязанностей |  |
| 6.17 Прекращение служебного контракта (трудового договора) |  |
| 6.18 Индивидуальный служебный (трудовой) спор |  |
| 6.19 Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти |  |

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

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

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

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

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

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

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

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

**11. Какие меры по адаптации новых сотрудников, используемые в органе (ведомстве), Вы можете выделить? (любое число ответов)**

1. Общее информирование, инструктаж о деятельности и культуре взаимоотношений в коллективе
2. Знакомство с трудовым распорядком, нормативными материалами
3. Подключение нового сотрудника к корпоративным мессенджерам, корпоративным порталам и т.п.
4. Участие в корпоративных мероприятиях
5. Проведение внутреннего обучения, тренингов
6. Организация наставничества
7. Регулярный мониторинг адаптации в первые месяцы (квартал) работы нового сотрудника
8. Другое (укажите)
9. Нет информации о мероприятиях по адаптации
10. Никаких мероприятий не проводится
11. Затрудняюсь ответить

**12. Как часто в Вашем органе 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 |
| 13.1. Обучение по процессу профессиональной деятельности |  |  |  |  |  |
| 13.2. Обучение навыкам эффективной коммуникации с клиентами/коллегами при предоставлении услуг |  |  |  |  |  |

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

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

**14. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?**

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

**15. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?**

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

**16. Пол**

1. Мужской
2. Женский

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

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

**18. Ваше образование? *(Один ответ)***

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

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

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

**Форма № 2 Оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности
в органе власти**

**0. Указывается наименование областного исполнительного органа власти Новосибирской области.**

**1. 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 |
| 1.1. Предоставление государственных услуг |  |  |  |  |  |
| 1.2. Предоставление мер поддержки |  |  |  |  |  |
| 1.3. Проведение контрольно-надзорных мероприятий |  |  |  |  |  |
| 1.4. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения |  |  |  |  |  |
| 1.5. Нормативно- правовая деятельность в ведомстве |  |  |  |  |  |
| 1.6. Консультирование по вопросам взаимодействия с органом власти (организацией) |  |  |  |  |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Проблемы (укажите при наличии) |
| 2.1. Предоставление государственных услуг |  |
| 2.2. Предоставление мер поддержки |  |
| 2.3. Проведение контрольно-надзорных мероприятий |  |
| 2.4. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения |  |
| 2.5. Нормативно- правовая деятельность в ведомстве |  |
| 2.6. Консультирование по вопросам взаимодействия с органом власти (организацией) |  |

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Полностью удовлетворен | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен  | Полностью не удовлетворен  | Затрудняюсь ответить |
| 3.1. Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.) |  |  |  |  |  |
| 3.2. Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары) |  |  |  |  |  |

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Полностью удовлетворен | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен  | Полностью не удовлетворен  | Затрудняюсь ответить |
| 4.1. Понятность инструкций и методических материалов |  |  |  |  |  |
| 4.2. Удобство использования инструкций и методических материалов |  |  |  |  |  |
| 4.3. Актуальность инструкций и методических материалов |  |  |  |  |  |

**5. Насколько Вы в целом удовлетворены информационно-техническим сопровождением профессиональной деятельности в Вашем органе власти? (*Один ответ*)**

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Полностью удовлетворен | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен  | Полностью не удовлетворен  | Затрудняюсь ответить |
| 6.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи) |  |  |  |  |  |
| 6.2. Программное обеспечение |  |  |  |  |  |
| 6.3. Обслуживание технических средств |  |  |  |  |  |
| 6.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений |  |  |  |  |  |
| 6.5. Правовые информационные системы |  |  |  |  |  |
| 6.6. Демонстрационные панели (дэшборды) |  |  |  |  |  |
| 6.7. Автоматизация форм и шаблонов |  |  |  |  |  |
| 6.8. Автоматизация отчетов |  |  |  |  |  |
| 6.9. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет) |  |  |  |  |  |
| 6.10. Доступ к данным иных государственных органов и организаций |  |  |  |  |  |

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен  | Затрудняюсь ответить |
| 12.1. Формирование полной и достоверной информации об экономических процессах и финансовых результатах деятельности организации, необходимой для оперативного руководства и управления |  |  |  |
| 12.2. Обеспечение должностных лиц организации информацией, необходимой для контроля за наличием и движением имущества, использованием материальных, трудовых, финансовых ресурсов в соответствии с нормами, сметами, нормативами |  |  |  |
| 12.3. Выявление и мобилизация внутренних резервов, и прогнозирование результатов работы организации на текущий период и перспективу |  |  |  |
| 12.4. Ведение бухгалтерской документации (первичных учетных документов, регистров бухгалтерского учета, документов бухгалтерского отчета) и инвентаризация |  |  |  |
| 12.5. Ведение счетов бухгалтерского учета (нефинансовых активов, финансовых активов, обязательства, финансовых результатов, санкционированных расходов бюджета) |  |  |  |
| 12.6. Организация хранения документов бухгалтерского учета  |  |  |  |
| 12.7. 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 |  |  |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Проблема (укажите при наличии) |
| 13.1. Формирование полной и достоверной информации об экономических процессах и финансовых результатах деятельности организации, необходимой для оперативного руководства и управления |  |
| 13.2. Обеспечение должностных лиц организации информацией, необходимой для контроля за наличием и движением имущества, использованием материальных, трудовых, финансовых ресурсов в соответствии с нормами, сметами, нормативами |  |
| 13.3. Выявление и мобилизация внутренних резервов, и прогнозирование результатов работы организации на текущий период и перспективу |  |
| 13.4. Ведение бухгалтерской документации (первичных учетных документов, регистров бухгалтерского учета, документов бухгалтерского отчета) и инвентаризация |  |
| 13.5. Ведение счетов бухгалтерского учета (нефинансовых активов, финансовых активов, обязательства, финансовых результатов, санкционированных расходов бюджета) |  |
| 13.6. Организация хранения документов бухгалтерского учета  |  |
| 13.7. 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 |  |

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

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

**15. Как часто Вы взаимодействуете с административно-хозяйственным подразделением в Вашем органе власти? *(Один ответ по каждой строке)*?**

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

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

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен  | Затрудняюсь ответить |
| 17.1. Обеспечение работников расходными материалами, товарами, оборудованием и услугами для создания оптимальных условий труда |  |  |  |
| 17.2. Организация деловых поездок работников, обеспечение корпоративных и деловых мероприятий |  |  |  |
| 17.3. Материально-техническое и документационное сопровождение работы транспорта организации |  |  |  |
| 17.4. Материально-техническое и документационное сопровождение процесса управления недвижимостью организации |  |  |  |
| 17.5. Организация рабочего пространства (подготовка и обслуживание), создание и обеспечение оптимальных условий выполнения трудовых функций работниками организации, в т.ч. обеспечение безопасных условий труда, соблюдение санитарного режима и противопожарной безопасности |  |  |  |
| 17.6. Организация процессов перевозки работников, доставки грузов и управление корпоративным транспортом организации |  |  |  |
| 17.7. Управление объектами недвижимости (техническое обслуживание зданий, оборудования и инженерной инфраструктуры; планирования, проведение и контроль капитальных и текущих ремонтов) |  |  |  |
| 17.8. Операционное и стратегическое управление процессами административного, хозяйственного, документационного и организационного сопровождения и обеспечения деятельности организации |  |  |  |
| 17.9. Благоустройство территорий; организация и обеспечение пропускного режима |  |  |  |

**18. 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 № 17***

|  |  |
| --- | --- |
|  | Проблема (укажите) |
| 18.1. Обеспечение работников расходными материалами, товарами, оборудованием и услугами для создания оптимальных условий труда |  |
| 18.2. Организация деловых поездок работников, обеспечение корпоративных и деловых мероприятий |  |
| 18.3. Материально-техническое и документационное сопровождение работы транспорта организации |  |
| 18.4. Материально-техническое и документационное сопровождение процесса управления недвижимостью организации |  |
| 18.5. Организация рабочего пространства (подготовка и обслуживание), создание и обеспечение оптимальных условий выполнения трудовых функций работниками организации, в т.ч. обеспечение безопасных условий труда, соблюдение санитарного режима и противопожарной безопасности |  |
| 18.6. Организация процессов перевозки работников, доставки грузов и управление корпоративным транспортом организации |  |
| 18.7. Управление объектами недвижимости (техническое обслуживание зданий, оборудования и инженерной инфраструктуры; планирования, проведение и контроль капитальных и текущих ремонтов) |  |
| 18.8. Операционное и стратегическое управление процессами административного, хозяйственного, документационного и организационного сопровождения и обеспечения деятельности организации |  |
| 18.9. Благоустройство территорий; организация и обеспечение пропускного режима |  |

**19. Что необходимо изменить в работе административно-хозяйственного подразделения в Вашем органе власти? *(Открытый вопрос)***

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

**20. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как организована деятельность по управлению государственным имуществом в органе власти? (*Один ответ*)**

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

**21. Как часто Вы взаимодействуете с органом власти, занимающимся управлением государственным имуществом/подразделением в Вашем органе власти, занимающимся управлением таким имуществом? *(Один ответ по каждой строке)*?**

1. Постоянно, каждый рабочий день
2. Несколько раз в неделю
3. Несколько раз в месяц
4. Несколько раз в год
5. Никогда не взаимодействую ПЕРЕХОД к В. 25
6. Затрудняюсь ответить ПЕРЕХОД к В. 25

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен  | Затрудняюсь ответить |
| 22.1. Согласование сделок по распоряжению имуществом, находящимся в собственности субъекта РФ и согласование порядка использования такого имущества |  |  |  |
| 22.2. Передача имущества субъекта РФ от одного правообладателя другому, закрепление и списание имущества |  |  |  |
| 22.3. Инвентаризация имущества казны субъекта РФ и определение кадастровой стоимости объектов недвижимости |  |  |  |
| 22.4. Предоставление права на использование или управление государственным имуществом субъекта РФ |  |  |  |
| 22.5. Осуществление учета, контроля за надлежащим использованием и сохранностью имущества субъекта РФ, находящегося у автономных, бюджетных и казенных учреждений субъекта РФ, осуществление экономического анализа деятельности подведомственных государственных учреждений и утверждение экономических показателей их деятельности, проведение проверки финансово-хозяйственной деятельности и использования имущественного комплекса подведомственных государственных учреждений. |  |  |  |
| 22.6. Предоставление и опубликование информации о составе и стоимости имущества субъекта РФ |  |  |  |
| 22.7. Описание границ муниципальных образований области, границ субъекта РФ, утверждение схем расположения земельных участков, подготовка и утверждение документации по планировке территории, формирование и направление карт и межевых планов в Росреестр |  |  |  |
| 22.8. Установление сервитута в отношении земельного участка |  |  |  |
| 22.9. Принятие решений об изъятии земельных участков для государственных нужд субъекта РФ |  |  |  |

**23. Что Вас не устраивает в работе по управлению государственным имуществом при выполнении следующих функций? *(Открытый вопрос) На вопрос отвечают, респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» в вопросе № 22***

|  |  |
| --- | --- |
|  | Проблема (укажите при наличии) |
| 23.1. Согласование сделок по распоряжению имуществом, находящимся в собственности субъекта РФ и согласование порядка использования такого имущества |  |
| 23.2. Передача имущества субъекта РФ от одного правообладателя другому, закрепление и списание имущества |  |
| 23.3. Инвентаризация имущества казны субъекта РФ и определение кадастровой стоимости объектов недвижимости |  |
| 23.4. Предоставление права на использование или управление государственным имуществом субъекта РФ |  |
| 23.5. Осуществление учета, контроля за надлежащим использованием и сохранностью имущества субъекта РФ, находящегося у автономных, бюджетных и казенных учреждений субъекта РФ, осуществление экономического анализа деятельности подведомственных государственных учреждений и утверждение экономических показателей их деятельности, проведение проверки финансово-хозяйственной деятельности и использования имущественного комплекса подведомственных государственных учреждений. |  |
| 23.6. Предоставление и опубликование информации о составе и стоимости имущества субъекта РФ |  |
| 23.7. Описание границ муниципальных образований области, границ субъекта РФ, утверждение схем расположения земельных участков, подготовка и утверждение документации по планировке территории, формирование и направление карт и межевых планов в Росреестр |  |
| 23.8. Установление сервитута в отношении земельного участка |  |
| 23.9. Принятие решений об изъятии земельных участков для государственных нужд субъекта РФ |  |

**24. Что необходимо изменить в работе по управлению государственным имуществом в Вашем органе власти? *(Открытый вопрос)***

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

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

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

**26. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?**

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

**27. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?**

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

**28. Пол**

1. Мужской
2. Женский

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

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

**30. Ваше образование? *(Один ответ)***

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

**Форма № 3. Оценка внутренними клиентами процессов нормотворчества и оформления, исполнения договоров**

**0. Указывается наименование областного исполнительного органа власти Новосибирской области.**

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

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

**2. Насколько Вы удовлетворены организацией процесса по нормотворчеству в органе власти (ведомстве)? *(Один ответ по каждой строке)*?**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Проблема (укажите при наличии) |
| 3.1. Подготовка проекта нормативного правового акта (НПА) |  |
| 3.2. Согласование проекта НПА |  |
| 3.3. Утверждение НПА |  |
| 3.4. Опубликование НПА |  |
| 3.5. Контроль и соблюдение НПА |  |

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**13. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?**

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

**14. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?**

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

**15. Пол**

1. Мужской
2. Женский

**16. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст *(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

**Форма № 4. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов рассмотрением обращений
и выполнением запросов**

**0. Указывается наименование областного исполнительного органа власти Новосибирской области.**

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

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

**2. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по вопросам обращений, запросов, предложений? *(Один ответ)*?**

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

**3. К какому типу чаще всего относятся обращения, с которыми Вам приходится работать? *(Один ответ)***

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

**4. Скажите, пожалуйста, по каким поводам чаще всего бывают обращения? *(Открытый вопрос)***

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

**5. Укажите, пожалуйста, способ подачи обращения (запроса), с которым Вам приходится чаще всего работать. *(Один ответ)***

1. Устное обращение при личном приеме в государственном органе власти
2. Письменное обращение в государственный орган на бумажном носителе
3. Обращение в электронной форме через официальный сайт органа власти
4. Обращение в электронной форме через портал Госуслуги (gosuslugi.ru) **ПЕРЕХОД К В. № 7**
5. Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги **ПЕРЕХОД К В. № 7**
6. Обращение в электронной форме через социальные сети **ПЕРЕХОД К В. № 7**
7. Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах **ПЕРЕХОД К В. № 7**
8. Письменное обращение через МФЦ **ПЕРЕХОД К В. № 7**
9. Иное\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (укажите) **ПЕРЕХОД К В. № 7**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Часто
2. Редко **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №** **12**
3. Никогда **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №** **12**
4. Затрудняюсь ответить **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №** **12**

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

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

**12. В целом, насколько Вы удовлетворены процессом рассмотрения обращений и выполнения запросов в Вашем органе власти? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ)***

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

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

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

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

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

 **15. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?**

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

**16. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?**

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

**17. Пол**

1. Мужской
2. Женский

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

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

**19. Ваше образование? *(Один ответ)***

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

**Форма № 5. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов (сотрудников, работников) предоставлением государственных услуг (сервисов), осуществлением функций**

**0. Указывается наименование областного исполнительного органа власти Новосибирской области.**

**1. Насколько Вы в целом удовлетворены предоставлением государственных услуг (сервисов) в Вашем органе власти? (*Один ответ*)**

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

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

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

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

ОРГАНАМ ВЛАСТИ НЕОБХОДИМО УКАЗАТЬ ПОЛНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

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

**4. Каким образом организовано информирование о предоставлении государственной услуги в органе власти (ведомстве)? *(Любое число ответов)***

1. Информация размещена на портале Госуслуги (gosuslugi.ru)
2. Информация размещена на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru
3. Информация размещена на сайте ведомства
4. Информация размещена на Телеграм-канале ведомства
5. Информация размещена на официальной странице ведомства социальной сети «ВКонтакте»
6. Информация размещена на официальной странице ведомства социальной сети «Одноклассники»
7. Информация размещена в СМИ и интернете
8. Информация предоставляется при личном обращении в ведомство
9. Другое (укажите)

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

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

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

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

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

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

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

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

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

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

**11. Что необходимо изменить в процессах предоставления государственной услуги в Вашем ведомстве? *(Открытый вопрос)***

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

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

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

**13. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?**

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

**14. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?**

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

**15. Пол**

1. Мужской
2. Женский

**16. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст *(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

**Форма № 6. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов (сотрудников, работников) предоставлением мер государственной поддержки**

**0. Указывается наименование областного исполнительного органа власти Новосибирской области.**

**1. Насколько Вы в целом удовлетворены предоставлением мер государственной поддержки в Вашем государственном органе власти? (*Один ответ*)**

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

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

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

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

ОРГАНАМ ВЛАСТИ НЕОБХОДИМО УКАЗАТЬ ПОЛНЫЙ СПИСОК МЕР ПОДДЕРЖКИ

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

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

1. Информация размещена на портале Госуслуги (gosuslugi.ru)
2. Информация размещена на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru
3. Информация размещена на сайте ведомства
4. Информация размещена на Телеграм-канале ведомства
5. Информация размещена на официальной странице ведомства социальной сети «ВКонтакте»
6. Информация размещена на официальной странице ведомства социальной сети «Одноклассники»
7. Информация размещена в СМИ и интернете
8. Информация предоставляется при личном обращении в ведомство
9. Другое (укажите)

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

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

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

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

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

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

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

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

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

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

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

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

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

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

**13. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?**

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

**14. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?**

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

**15. Пол**

1. Мужской
2. Женский

**16. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст *(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

 Приложение № 4

к Единому порядку сбора и оценки обратной связи в областных исполнительных органах Новосибирской области

**Форма отчета об уровне удовлетворенности внутренних клиентов**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование органа власти** |   |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование показателя** | **Количество сотрудников, оставивших обратную связь, человек** | **Доля сотрудников, оставивших обратную связь, %***(число сотрудников, оставивших обратную связь, от общей численности сотрудников органа власти)* | **Уровень удовлетворенности, %***(число удовлетворенных сотрудников, оставивших обратную связь, от общей численности сотрудников органа власти, оставивших обратную связь)* |
| **1. Кадровый блок** |
| Удовлетворенность работой кадровой службы в органе власти*(Приложение №3 форма 1 вопрос 2)* |   |   |   |
| **2. Информационно-технический блок** |
| Удовлетворенность информационно-техническим сопровождением Вашей профессиональной деятельности в органе власти*(Приложение №3 форма 2 вопрос 5)* |   |   |   |
| **3. Бухгалтерский блок** |
| Удовлетворенность выстроенной работой по ведению бухгалтерского учета в органе власти*(Приложение №3 форма 2 вопрос 11)* |   |   |   |
| **4. Административно-хозяйственный блок** |
| Удовлетворенность административно-хозяйственной деятельностью в органе власти*(Приложение №3 форма 2 вопрос 16)* |   |   |   |
| **5. Блок по управлению государственным имуществом** |
| Удовлетворенность как организована деятельность по управлению государственным имуществом в органе власти?*(Приложение №3 форма 2 вопрос 20)* |   |   |   |
| **6. Блок нормотворчества\*** |
| Удовлетворенность выстроенными процессами нормотворчества в органе власти *(Приложение №3 форма 3 вопрос 1)* |   |   |   |
| **7. Рассмотрение обращений и запросов\*** |
| Удовлетворенность рассмотрением обращений, выполнений запросов в органе власти(Приложение №3 форма 4 вопрос 1) |   |   |   |
| **8. Предоставление государственных услуг и функций\*** |
| Удовлетворенность предоставлением государственных услуг (сервисов) в органе власти *(Приложение №3 форма 5 вопрос 1)* |   |   |   |
| **9. Предоставление мер государственной поддержки\*** |
| Удовлетворенность предоставлением мер государственной поддержки в органе власти(Приложение №3 форма 6 вопрос 1) |   |   |   |
| \*Информация предоставляется органом в случае проведения данных опросов |  |

 Приложение № 5

к Единому порядку сбора и оценки обратной связи в областных исполнительных органах Новосибирской области

ШАБЛОН

**«Карта болей»**

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

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