

Формы инструментариев для проведения оценки удовлетворенности внутренних клиентов

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

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

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

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

	Постоянно, каждый рабочий день	Несколько раз в неделю	Несколько раз в месяц	Несколько раз в год	Не занимаюсь этим
2.1. Предоставление государственных услуг	1	2	3	4	5
2.2. Предоставление мер поддержки	1	2	3	4	5
2.3. Проведение контрольно-надзорных мероприятий	1	2	3	4	5
2.4. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения	1	2	3	4	5
2.5. Нормативно- правовая деятельность в ведомстве	1	2	3	4	5
2.6. Консультирование по вопросам взаимодействия с органом власти (организацией)	1	2	3	4	5

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

	Проблемы (укажите)	Не занимаюсь этим
3.1. Предоставление государственных услуг		
3.2. Предоставление мер поддержки		
3.3. Проведение контрольно-надзорных мероприятий		
3.4. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения		
3.5. Нормативно- правовая деятельность в ведомстве		
3.6. Консультирование по вопросам взаимодействия с органом власти (организацией)		

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
4.1. Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.)	1	2	3	4	5
4.2. Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)	1	2	3	4	5

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

		Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
5.1. Понятность инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5
5.2. Удобство использования инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5
5.3. Актуальность инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
6.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)	1	2	3	4	5
6.2. Программное обеспечение	1	2	3	4	5
6.3. Обслуживание технических средств	1	2	3	4	5
6.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений	1	2	3	4	5
6.5. Правовые информационные системы	1	2	3	4	5
6.6. Кадровый портал	1	2	3	4	5
6.7. Демонстрационные панели (дэшборды)	1	2	3	4	5
6.8. Автоматизация форм и шаблонов	1	2	3	4	5
6.9. Автоматизация отчетов	1	2	3	4	5
6.10. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)	1	2	3	4	5
6.11. Доступ к данным иных государственных органов и организаций	1	2	3	4	5

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
12.1. Выполнение требований кадровой политики организации (формирование кадрового состава, разработка и утверждение штатного расписания, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов)	1	2	3
12.2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)	1	2	3
12.3. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)	1	2	3
12.4. Аттестация сотрудников	1	2	3
12.5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников	1	2	3
12.6. Разрешение трудовых конфликтов	1	2	3
12.7. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий	1	2	3
12.8. Разработка должностных инструкций	1	2	3
12.9. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками сотрудников)	1	2	3
12.10. Учет рабочего времени (ведение табеля учета рабочего времени)	1	2	3

12.11. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)	1	2	3
12.12. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)	1	2	3
12.13. Организация хранения документов	1	2	3
12.14. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации	1	2	3

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

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
13.1. 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)		
13.2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)		
13.3. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)		
13.4. Аттестация сотрудников		
13.5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников		
13.6. Разрешение трудовых конфликтов		
13.7. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий		
13.8. Разработка должностных инструкций		
13.9. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками сотрудников)		
13.10. Учет рабочего времени (ведение табеля учета рабочего времени)		
13.11. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)		
13.12. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)		
13.13. Организация хранения документов		
13.14. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации		

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

Этапы процесса организации кадровой работы в ведомстве	Оценка от 1 до 5
14.1. Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу)	
14.2. Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу)	
14.3. Предоставление отпуска	
14.4. Направление в служебную командировку	
14.5. Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности	
14.6. Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)	
14.7. Предотвращение и урегулирование конфликта интересов	
14.8. Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера	
14.9. Представление сведений о размещении информации в сети Интернет	
14.10. Применение мер поощрения	

14.11. Привлечение к дисциплинарной ответственности	
14.12. Оказание материальной помощи	
14.13. Предоставление государственных социальных гарантий	
14.14. Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей	
14.15. Организация документооборота и оперативного взаимодействия	
14.16. Выполнение служебных (трудовых) обязанностей	
14.17. Прекращение служебного контракта (трудового договора)	
14.18. Индивидуальный служебный (трудовой) спор	
14.19. Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти	

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

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

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

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

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

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

1. Скорее удовлетворен.

2. Скорее не удовлетворен.
3. Затрудняюсь ответить.

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
19.1. Формирование полной и достоверной информации об экономических процессах и финансовых результатах деятельности организации, необходимой для оперативного руководства и управления	1	2	3
19.2. Обеспечение должностных лиц организации информацией, необходимой для контроля за наличием и движением имущества, использованием материальных, трудовых, финансовых ресурсов в соответствии с нормами, сметами, нормативами	1	2	3
19.3. Выявление и мобилизация внутренних резервов, прогнозирование результатов работы организации на текущий период и перспективу	1	2	3
19.4. Ведение бухгалтерской документации (первичных учетных документов, регистров бухгалтерского учета, документов бухгалтерского отчета) и инвентаризация	1	2	3
19.5. Ведение счетов бухгалтерского учета (нефинансовых активов, финансовых активов, обязательства, финансовых результатов, санкционированных расходов бюджета)	1	2	3
19.6. Организация хранения документов бухгалтерского учета	1	2	3
19.7. Организация внутреннего финансового контроля (проведение мероприятий по проверке соблюдения требований законодательства в целях обеспечения единой государственной финансовой политики и соблюдения финансовых интересов государства и его граждан) с использованием ревизии, обследования, проверки, инспектирования	1	2	3

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

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

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

22. 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.

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

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
24.1. Обеспечение работников расходными материалами, товарами, оборудованием и услугами для создания оптимальных условий труда	1	2	3
24.2. Организация деловых поездок работников, обеспечение корпоративных и деловых мероприятий	1	2	3
24.3. Материально-техническое и документационное сопровождение работы транспорта организации	1	2	3
24.4. Материально-техническое и документационное сопровождение процесса управления недвижимостью организации	1	2	3
24.5. 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	1	2	3
24.6. Организация процессов перевозки работников, доставки грузов и управление корпоративным транспортом организации	1	2	3
24.7. Управление объектами недвижимости (техническое обслуживание зданий, оборудования и инженерной инфраструктуры; планирования, проведение и контроль капитальных и текущих ремонтов)	1	2	3
24.8. Операционное и стратегическое управление процессами административного, хозяйственного, документационного и организационного сопровождения и обеспечения деятельности организации	1	2	3
24.9. Благоустройство территорий; организация и обеспечение пропускного режима	1	2	3

25. Что Вас не устраивает в работе административно-хозяйственного подразделения при выполнении следующих функций? (Открытый вопрос) (На вопрос отвечают, респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» на Вопросе № 24.)

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
25.1. Обеспечение работников расходными материалами, товарами, оборудованием и услугами для создания оптимальных условий труда		
25.2. Организация деловых поездок работников, обеспечение корпоративных и деловых мероприятий		
25.3. Материально-техническое и документационное сопровождение работы транспорта организации		

25.4. Материально-техническое и документационное сопровождение процесса управления недвижимостью организации		
25.5. 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		
25.6. Организация процессов перевозки работников, доставки грузов и управление корпоративным транспортом организации		
25.7. Управление объектами недвижимости (техническое обслуживание зданий, оборудования и инженерной инфраструктуры; планирования, проведение и контроль капитальных и текущих ремонтов)		
25.8. Операционное и стратегическое управление процессами административного, хозяйственного, документационного и организационного сопровождения и обеспечения деятельности организации		
25.9. Благоустройство территорий; организация и обеспечение пропускного режима		

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

27. 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.
6. Затрудняюсь ответить.

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 32
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 32

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

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
29.1. Согласование сделок по распоряжению имуществом, находящимся в собственности субъекта РФ, и согласование порядка использования такого имущества	1	2	3
29.2. Передача имущества субъекта РФ от одного МОЛ (материально ответственного лица) другому, закрепление и списание имущества	1	2	3
29.3. Инвентаризация имущества казны субъекта РФ и определение кадастровой стоимости объектов недвижимости	1	2	3
29.4. Предоставление права на использование или управление государственным имуществом субъекта РФ	1	2	3
29.5. 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	1	2	3

29.6. Предоставление и опубликование информации о составе и стоимости имущества субъекта РФ	1	2	3
29.7. 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	1	2	3
29.8. Установление сервитута в отношении земельного участка	1	2	3
29.9. Принятие решений об изъятии земельных участков для государственных нужд субъекта РФ	1	2	3

30. 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» на Вопрос № 24.)

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
30.1. Согласование сделок по распоряжению имуществом, находящимся в собственности субъекта РФ, и согласование порядка использования такого имущества		
30.2. Передача имущества субъекта РФ от одного МОЛ (материально ответственного лица) другому, закрепление и списание имущества		
30.3. Инвентаризация имущества казны субъекта РФ и определение кадастровой стоимости объектов недвижимости		
30.4. Предоставление права на использование или управление государственным имуществом субъекта РФ		
30.5. 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		
30.6. Предоставление и опубликование информации о составе и стоимости имущества субъекта РФ		
30.7. 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		
30.8. Установление сервитута в отношении земельного участка		
30.9. Принятие решений об изъятии земельных участков для государственных нужд субъекта РФ		

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
32.1. В подразделении, в котором Вы замещаете должность	1	2	3
32.2. В ведомстве (органе власти) в целом	1	2	3

33. 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.

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

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

35. 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 № 37

36. 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.

37. 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
37.1. Обучение по процессу профессиональной деятельности	1	2	3	4	5
37.2. Обучение навыкам эффективной коммуникации с клиентами/коллегами при предоставлении услуг	1	2	3	4	5

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
38.1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)	1	2	3
38.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)	1	2	3
38.3. Результатом	1	2	3
38.4. Престижностью	1	2	3
38.5. Общественным одобрением	1	2	3

39. Что для Вас является наиболее значимым в оценке Вашей профессиональной деятельности? (Один ответ)

1. Отсутствие замечаний со стороны руководства.
2. Признание результатов со стороны руководства.
3. Мнение руководства.
4. Мнение коллег.
5. Самооценка.
6. Материальное стимулирование.
7. Не интересует, не является значимым.
8. Затрудняюсь ответить.

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

41. Какие характеристики идеальной системы взаимодействия государства и человека вы бы выделили? (Любое количество ответов)

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

42. К какой группе должностей Вы сейчас себя относите? (Один ответ)

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

43. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

44. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?

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

45. Пол

1. Мужской.
2. Женский.

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

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

47. Ваше образование? (Один ответ)

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

48. 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.

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

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

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

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

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

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

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

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

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
6.1. Качество 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)	Проблем не было
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 согласовании проектов договоров в ведомстве (Ответ по каждой строке относительно каждого этапа) (Открытый вопрос)

	Проблема (укажите)	Проблем не было
9.1. Устранение замечаний		
9.2. Сроки согласования		
9.3. Этапы согласования		
9.4. Количество согласующих звеньев		

10. 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)	Проблем не было
10.1. Устранение замечаний		
10.2. Сроки согласования		
10.3. Этапы согласования		
10.4. Количество согласующих звеньев		

11. Считаете 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
11.1. Сроки согласования			
11.2. Этапы согласования			
11.3. Количество согласующих звеньев			

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

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

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

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

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

16. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

17. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?

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

18. Пол

1. Мужской.
2. Женский.

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

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

20. Ваше образование? (Один ответ)

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

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

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

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

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

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

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

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

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

ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА

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

1. Заявление.
2. Предложение.
3. Жалоба.
4. Запрос на 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 ВОПРОСУ № 7
5. Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала «Госуслуги» ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7
6. Обращение в электронной форме через социальные сети ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7
7. Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7
8. Письменное обращение через МФЦ ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7
9. Иное _____ (укажите) ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7

6. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в Ваш орган 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) (Вопрос задается только тем респондентам, которые выбрали 1-3 варианты в вопросе № 5.)

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

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

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

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

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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

15. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

16. Сколько лет Вы работаете в 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.

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

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

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

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

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

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

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

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

ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА

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

(СПИСОК УСЛУГ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ФОИВ.)

Далее вопросы задаются по каждой услуге, отмеченной респондентом, отдельно.

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 в мобильном приложении портала «Госуслуги» (gosuslugi.ru).
3. Информация размещена на сайте ведомства.
4. Информация размещена 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 в мобильном приложении портала «Госуслуги» (gosuslugi.ru)	
5.3. Информация размещена на сайте ведомства	
5.4. Информация размещена в 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 предоставлением.

7. Приходилось ли Вам отклонять заявления на предоставление 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 предоставления 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 предоставление 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 предоставление 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 сейчас себя относите? (Один ответ)

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

13. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

1. Менее 1 года.

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

14. Сколько лет Вы работаете в 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.

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

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

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Форма № 5. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов (сотрудников, работников) предоставлением мер государственной поддержки

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

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

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

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

ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА

3. Укажите, пожалуйста, предоставлением каких мер поддержки Вы занимаетесь? *(Любое число ответов)*
(СПИСОК МЕР ПОДДЕРЖКИ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ФОИВ.)

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

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 в мобильном приложении портала «Госуслуги» (gosuslugi.ru).
3. Информация размещена на сайте ведомства.
4. Информация размещена в 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 в мобильном приложении портала «Госуслуги» (gosuslugi.ru)	
5.3 Информация размещена на сайте ведомства	
5.4 Информация размещена в 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 оказанием.

7. Приходилось ли Вам отклонять заявления на оказание 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 оказания 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 оказание меры поддержки	
9.4. Запрос и предоставление документов (сведений), необходимых для предоставления мер государственной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия	
9.5. Рассмотрение заявления на оказание меры поддержки и принятие решений по результатам его рассмотрения	
9.6. Оказание 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 оказание меры поддержки		
10.4. Запрос и предоставление документов (сведений), необходимых для оказания мер государственной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия		
10.5. Рассмотрение заявления на оказание меры поддержки и принятие решений по результатам его рассмотрения		
10.6. Оказание 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 сейчас себя относите? (Один ответ)

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

13. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

14. Сколько лет Вы работаете в 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.

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

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

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!