

КОМИТЕТ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ТАМБОВА ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДЕТСКО-ЮНОШЕСКИЙ ЦЕНТР»

ПРИКАЗ

«30» июля 2026г.

Тамбов

№ 154

Об утверждении Порядка сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Детско-юношеский центр»

В целях обеспечения применения принципов клиентоцентричности в деятельности муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Детско-юношеский центр»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Детско-юношеский центр» согласно приложению № 1 к настоящему приказу.
2. Утвердить перечень работников муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Детско-юношеский центр», ответственных за сбор и анализ обратной связи по объектам сбора и анализа обратной связи (с условиями сбора обратной связи), согласно приложению № 2 к настоящему приказу.



Директор

Н.Г. Стародубцева

Приложение № 1
УТВЕРЖДЕН
приказом муниципального автономного
учреждения дополнительного образования
«Детско-юношеский центр»
от 30.07.2026 № 154

ПОРЯДОК

сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Детско-юношеский центр»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет общие подходы и направления по сбору и анализу обратной связи от внешних и внутренних клиентов об уровне удовлетворенности процессом предоставления услуг, мер поддержки, осуществления основных видов деятельности (далее – виды деятельности), а также использования сервисов для формирования системы сбора и анализа обратной связи (далее — система обратной связи) в муниципальном автономном учреждении дополнительного образования «Детско-юношеский центр» (далее — учреждение).

1.2. В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

система обратной связи — инструмент, направленный на оценку качества взаимодействия клиентов с учреждением через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов;

система внешней обратной связи — система, позволяющая изучать выявленное отношение внешних клиентов к предоставлению услуг, мер поддержки, осуществлению видов деятельности и взаимодействию с учреждением, в том числе с использованием сервисов, в целях повышения уровня клиентоцентричности учреждения;

система внутренней обратной связи — система, позволяющая изучать выявленное отношение внутренних клиентов к взаимодействию внутри учреждения в процессе профессиональной деятельности в целях повышения уровня клиентоцентричности учреждения;

процесс — повторяющаяся последовательность действий, преобразующих ресурсы на входе в результаты на выходе и направленных на предоставление услуг, мер поддержки или осуществление видов деятельности;

владелец процесса — сотрудник учреждения, являющийся ответственным за процесс;

клиент — физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с учреждением с целью удовлетворения своих потребностей;

внешний клиент — физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с учреждением с целью удовлетворения своих потребностей;

внутренний клиент — сотрудник учреждения, взаимодействующий с внешними клиентами от лица учреждения, а также сотрудник, в отношении которого у учреждения имеются обязательства трудового характера в ситуациях, связанных с исполнением им межведомственных и внутриведомственных процессов;

инструментарий — выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня удовлетворенности клиентов;

онлайн-опрос — метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с целью обеспечения коммуникации;

офлайн-опрос — метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации;

реинжиниринг — деятельность, направленная на реформирование, проектирование или перепроектирование процессов в целях оптимизации деятельности учреждения, в том числе с учетом внедрения клиентоцентричного подхода;

респондент — лицо, от которого собираются данные;

мера поддержки — мероприятие, направленное на поддержку населения, юридических лиц и развитие российской экономики;

сервис — цифровой информационный ресурс, используемый при предоставлении услуги, осуществлении вида деятельности.

2. Описание системы обратной связи

2.1. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности учреждения в разрезе следующих направлений деятельности (групп процессов), осуществляемых в учреждении (далее — объекты сбора и анализа обратной связи):

2.1.1. для внешнего клиента:

предоставление услуг;

осуществление видов деятельности:

предоставление мер поддержки;

рассмотрение обращений и запросов;

обеспечение доступа к информации о деятельности;

осуществление иных процессов;

2.1.2. для внутреннего клиента:

межведомственное и внутриведомственное взаимодействие;

выполнение запросов;

организация нормотворческой деятельности и оформления договоров (соглашений);

отдельные кадровые процессы (регламентация профессиональной деятельности, адаптация, обучение и др.).

2.2. Ответственные за сбор и анализ обратной связи структурные подразделения учреждения, а также условия сбора обратной связи (постоянно и (или) после наступления определенного события) по каждому объекту сбора и анализа обратной связи определяются приказом учреждения.

Ответственные за сбор и анализ обратной связи по каждому объекту сбора и анализа обратной связи несут ответственность в пределах своей компетенции за функционирование системы обратной связи, подготовку рекомендаций по ее улучшению.

2.3. Цели формирования системы обратной связи включают следующее:

- получение информации о качестве всех взаимодействий клиентов с учреждением и об удовлетворенности клиентов взаимодействием с учреждением (далее — удовлетворенность);

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

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

- выявление направлений развития отдельных аспектов деятельности учреждения, а также удачных решений в деятельности учреждения с целью тиражирования лучших практик на другие аспекты деятельности;

- повышение эффективности процессов учреждения;

- оперативное реагирование на проблемы клиентов.

2.4. Источниками обратной связи являются данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг и сервисов, обращения, сообщения, запросы, жалобы, предложения, заявления, замечания, поступающие в учреждение в устной или письменной (в том числе электронной) форме (далее — обращения и запросы), а также данные исследований.

Исследования осуществляются путем проведения офлайн- и онлайн-опросов, анализа средств массовой информации, официальных страниц, обращений и запросов граждан.

Данные, полученные в результате сбора обратной связи, должны быть сравнимыми, для чего необходимо, чтобы методы, инструментарий, каналы сбора обратной связи были сопоставимы.

2.5. Сбор обратной связи осуществляется во всех каналах сбора обратной связи, в которых происходит взаимодействие с клиентом.

2.6. Сбор обратной связи ведется постоянно, анализ результатов обратной связи осуществляется регулярно.

2.7. В местах получения услуги должна быть обеспечена возможность постоянного сбора обратной связи.

2.8. Каналами сбора обратной связи, в которых происходит взаимодействие учреждения с внешним клиентом, являются следующие:

- обращение через единое окно цифровой платформы обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» федеральной государственной информационной

системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее — портал «Госуслуги»);

обращение по номеру телефона учреждения 8(4752)49-29-10;

обращение посредством почтового отправления по адресу: г. Тамбов, ул. Цветочная/М.Н. Мордасовой, д. 6/20;

прямое обращение на личном приеме;

обращение путем размещения информации на официальных страницах учреждения («ВКонтакте»), в сервисах обмена мгновенными сообщениями;

участие в опросах через портал «Госуслуги» с размещением ссылки на открытые опросы на официальном сайте учреждения.

2.9. Каналами сбора обратной связи, в которых происходит взаимодействие учреждения с внутренним клиентом, являются следующие:

обращение к должностным лицам учреждения;

участие в опросах для оценки уровня удовлетворенности различными аспектами деятельности с помощью опросного листа, закрытого для внешних клиентов.

2.10. Ответственные за сбор и анализ обратной связи обеспечивают возможность оставить обратную связь во всех каналах сбора обратной связи в учреждении.

2.11. Результаты обратной связи от внешних клиентов используются при проектировании и реинжиниринге процессов в учреждении для:

создания или доработки процессов предоставления услуг (сервисов), мер поддержки, осуществления видов деятельности;

создания или доработки компонентов официального сайта учреждения;

принятия и изменения актов учреждения, порядка предоставления услуг, мер поддержки, осуществления видов деятельности.

Результаты обратной связи от внутренних клиентов используются для реинжиниринга внутренних процессов учреждения и подготовки предложений по изменению межведомственных и внутриведомственных процессов.

3. Общие положения по сбору и анализу обратной связи

3.1. Анализ результатов обратной связи проводится с целью выявления как общего уровня удовлетворенности направлением деятельности учреждения, так и отдельными параметрами такого взаимодействия с учреждением (для услуги, например, доступность услуги, процесс получения информации об услуге, процесс получения информации о месте и условиях предоставления услуги, контакт с представителями учреждения, оказывающими услугу, элементы взаимодействия, понятность и удобство подачи заявления, возможность записи на прием, информирование, оптимальность количества документов, результат получения услуги и оперативность его получения, способ его получения, оперативность предоставления услуги, полнота её предоставления, стоимость услуги, удовлетворенность условиями предоставления услуги (комфортность помещения, удобство сервиса), что не понравилось в полученной услуге и др.).

3.2. Результаты анализа собранной обратной связи рассматриваются в целях принятия решений по осуществлению действий, указанных в пункте 2.11 настоящего Порядка.

3.3. Анализ результатов сбора обратной связи оформляется в виде аналитического отчета об уровне удовлетворенности клиентов осуществлением учреждением межведомственных и внутриведомственных процессов (далее – отчет) и утверждается руководителем учреждения.

Отчет должен содержать сведения о периоде, за который анализировалась собранная обратная связь, количестве собранной обратной связи, содержании и анализе открытых вопросов, анализе обращений и запросов по метрикам, указанным в пункте 4.2 настоящего Порядка, общие выводы по результатам анализа обратной связи.

3.4. Приложением к отчету за отчетный период является «карта болей» клиента, которая формируется и ведется ответственными за сбор и анализ обратной связи в электронном виде в формате pdf в разрезе каждого процесса учреждения по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

Все выявленные «боли» подлежат включению в «карту болей».

«Боль клиента» — это не только проблемы, которые клиент испытал при взаимодействии с учреждением, но и те потребности клиента, которые учреждение может решить, изменив некоторые процессы своей деятельности (создать дополнительный сервис и др.).

3.5. В «карте болей» отражаются:

наименование процесса;

дата внесения записи;

выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов;

распространенность проблемы (высокая, средняя, низкая);

приоритетность решения проблемы (высокая, средняя, низкая).

Максимальным приоритетом обладают наиболее распространенные «боли», а также «боли», связанные с другими процессами учреждения);

мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов;

ответственный за процесс;

срок реализации мероприятий;

отметка об исполнении мероприятий.

3.6. Клиенту должна быть предоставлена информация об использовании полученной от него обратной связи в случае, если такая обратная связь не была оставлена анонимно.

3.7. Обобщенные данные обратной связи, включая обезличенные результаты проведенных опросов внешних клиентов, размещаются учреждением на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.8. Регистрация, учет и хранение информации, используемой для проведения сбора обратной связи и полученной по результатам сбора обратной связи, осуществляются в соответствии с правилами делопроизводства, установленными в учреждении.

4. Сбор и анализ обращений и запросов

4.1. Обращения и запросы, поступающие от внешних клиентов, рассматриваются в порядке, определенном федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

4.2. Анализ обращений и запросов проводится по объективным метрикам: количество обращений и запросов, поступивших по всем каналам сбора обратной связи с указанием доли по различным каналам;

основные причины обращений и запросов;

количество обращений и запросов по тематике (сферам деятельности структурных подразделений учреждения);

количество обращений и запросов, рассмотренных учреждением;

количество обращений и запросов, направленных на рассмотрение по компетенции в иные органы и организации;

время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, запроса до момента ответа);

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);

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

4.3. Анализ обращений и запросов осуществляется ежеквартально в срок до 20 числа месяца, следующего за отчетным.

4.4. Информация, полученная в ходе анализа обращений и запросов, носит внутриведомственный характер и не подлежит обнародованию.

5. Проведение опросов и анализ их результатов

5.1. Офлайн-опросы применяются как наиболее точный и быстрый метод сбора обратной связи от респондентов. Онлайн-опросы применяются для получения обратной связи от респондентов, сбор информации от которых труднодостижим при использовании офлайн-опросов.

5.2. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с учреждением в целом и в процессе получения услуг и мер поддержки ответственными за сбор и анализ обратной связи проводятся следующие опросы:

5.2.1. оценка уровня удовлетворенности внешнего клиента отдельным направлением деятельности (или конкретным процессом направления деятельности) учреждения (конкретная услуга, сервис, мера поддержки или вид деятельности). Клиенту также обеспечивается возможность оставить обратную связь не только непосредственно после получения услуги, меры поддержки, но и на каждом пройденном этапе при её получении. Потенциальным клиентам ссылки на проведение опросов рассылаются адресно.

Ссылки на проведение опросов:
размещаются на официальном сайте учреждения;
направляются одновременно с электронным ответом об оказании услуги,
меры поддержки;
направляются на электронную почту пользователя.

Пройти опрос возможно в момент обращения в учреждение
с использованием бумажного носителя;

5.2.2. оценка уровня удовлетворенности внешнего клиента деятельностью учреждения. Ссылки на проведение опросов размещаются на официальном сайте учреждения. Примерные формы инструментариев для проведения оценки удовлетворенности внешних клиентов приведены в приложении № 2 к настоящему Порядку.

5.3. Результаты сбора обратной связи, полученные по результатам опросов, указанных в подпунктах 5.2.1, 5.2.2 настоящего Порядка, подлежат обобщению и анализу ответственным за сбор и анализ обратной связи ежеквартально в срок до 20 числа месяца, следующего за отчетным.

5.4. С целью оценки уровня удовлетворенности сотрудников различными аспектами деятельности учреждения для повышения уровня его клиентоцентричности, качества профессиональной деятельности и условий труда проводятся опросы внутренних клиентов, включающие оценку:

- материально-технического оснащения;
- регламентации профессиональной деятельности;
- автоматизации профессиональной деятельности;
- взаимодействия с государственными органами и организациями;
- возможностей профессионального развития в учреждении;
- возможностей должностного роста в учреждении;
- взаимоотношений между коллегами в коллективе;
- элементов профессиональной деятельности (труда);
- скорости и качества рассмотрения запросов и обращений в кадровую службу;
- процессов нормотворчества и оформления договоров (соглашений).

По решению ответственного за сбор и анализ обратной связи возможно проведение оценки внутреннего клиента методом «360 градусов», подразумевающим круговую оценку сотрудника «со всех сторон»: сверху (руководство), снизу (подчиненные) и с того же уровня (коллеги).

В рамках системы внутренней обратной связи также ежеквартально собираются данные об уровне удовлетворенности внутренних клиентов предоставлением услуг (сервисов), мер поддержки, осуществлением видов деятельности.

Примерные формы инструментариев для проведения оценки удовлетворенности внутренних клиентов приведены в приложении № 3 к настоящему Порядку.

5.5. Сотрудник вправе оставить обратную связь при постановке ему задачи и после выполнения им задачи.

5.6. Вся полученная обратная связь от внутренних клиентов подлежит учету, разделению на тематики и анализу. При поступлении от внутренних

клиентов обращений, запросов, служебных записок по вопросам условий осуществления служебных обязанностей (предложений, замечаний и жалоб), они подлежат учету и анализу в рамках системы обратной связи.

5.7. Результаты сбора обратной связи, полученные по результатам опросов, указанных в пункте 5.5 настоящего Порядка, подлежат обобщению и анализу ответственным за сбор и анализ обратной связи ежеквартально в срок до 20 числа месяца, следующего за отчетным.

5.8. С целью получения достоверной информации опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности.

5.9. Инструментарий для проведения опросов должен содержать открытые вопросы, чтобы дать возможность клиенту указать замечания и предложения по взаимодействию с учреждением.

5.10. Инструментарий для проведения опросов определяется ответственным за сбор и анализ обратной связи. В случае размещения инструментариев на информационно-телекоммуникационных ресурсах, их создание и получение по ним результатов обратной связи осуществляется при технической поддержке методиста учреждения.

Приложение № 1
к Порядку сбора и анализа обратной связи
от внешних и внутренних клиентов
муниципального автономного учреждения
дополнительного образования
«Детско-юношеский центр»

Форма

«Карта болей»¹
клиента муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Детско-юношеский центр»

(ответственный за сбор и анализ обратной связи)

№ п/п	Наименование процесса	Дата внесения записи	Выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов	Распространен- ность проблемы (высокая, средняя, низкая)	Приоритетность решения проблемы (высокая, средняя, низкая)	Мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов	Ответственный за процесс	Срок реализации мероприятий	Отметка об исполнении мероприятий
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

¹Проблем и потребностей внешних и внутренних клиентов.

Приложение № 2
к Порядку сбора и анализа обратной связи
от внешних и внутренних клиентов
муниципального автономного учреждения
дополнительного образования
«Детско-юношеский центр»

Примерные формы инструментариев для проведения оценки
удовлетворенности внешних клиентов

Форма № 1. Оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением
услуг (сервисов), осуществлением видов деятельности

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с учреждением (предоставлением услуг, мер поддержки и осуществлением видов деятельности) в целом? *(Один ответ)*

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

2. Укажите наименование услуги, которая Вам была предоставлена в период с 1 января 2026 г. *(Любое число ответов)*

3. Насколько Вы удовлетворены услугой, которая была Вам предоставлена? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ)*

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

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

1. При обращении на портал Госуслуги (gosuslugi.ru)
2. При обращении на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru)
3. При личном обращении в учреждение
4. Другое (укажите)

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6

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

	Оценка от 1 до 5
5.1 Портал Госуслуги	
5.2 Мобильное приложение портала Госуслуги	

6. Как была предоставлена услуга? *(Один ответ)*

1. Услуга была предложена учреждением
2. Я сам обратился за услугой

7. Была ли предоставлена услуга сразу или был отказ в предоставлении услуги? *(Один ответ)*

1. Да, услуга была предоставлена сразу
2. Нет, услуга не была предоставлена, был отказ

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №9

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

1. Да

2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

9. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления услуги? (Один ответ)

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

10. Насколько легко или тяжело для Вас было получить услугу? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что услугу получить было очень тяжело, оценка 5 означает, что услугу получить было очень легко. (Один ответ по строке) (Вопрос задается только тем респондентам, которые ответили, что они получали конкретную услугу)

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

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

	Оценка от 1 до 5
11.1. Понятность и удобство подачи заявления	
11.2. Возможность записи на прием	
11.3. Информирование о статусе услуги	
11.4. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	
11.5. Оперативность получения результата	
11.6. Возможность получения результата в электронном виде	

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

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

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

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

14. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками оказания услуги (в соответствии с регламентом)? (Один ответ)

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

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

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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №17

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

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

17. Приходилось ли Вам в процессе получения услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего услугу, а также его должностных лиц? (Один ответ)

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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №19

18. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего услугу, а также его должностных лиц? (Один ответ)

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

19. Изменилось ли Ваше отношение к учреждению после получения услуги? (Один ответ)

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

20. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за получением данной услуги в данное учреждение? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает с большой вероятностью. (Один ответ)

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

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

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

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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 27

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №27

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №25

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

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

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

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

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

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

27. Ваш пол (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

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

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

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

31. В каком регионе Вы проживаете?

Форма № 2. Оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер поддержки

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с учреждением (предоставлением услуг, мер поддержки и осуществлением видов деятельности) в целом? (Один ответ)

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

2. Укажите наименование меры поддержки, которая Вам была предоставлена в период с 1 января 2026 г. (Любое число ответов)

3. Где Вы получили информацию о данной мере поддержки? (Любое число ответов)

1. На портале Госуслуги
2. В мобильном приложении портала Госуслуги
3. На сайте органа местного самоуправления/учреждения
4. При личном обращении в орган местного самоуправления/учреждение
5. В МФЦ «Мой бизнес»
6. В СМИ/официальных страницах
7. От коллег, знакомых, сотрудников
8. Иное (укажите)

4. Где Вы получали (оформляли) непосредственно саму меру поддержки? (Один ответ)

1. На портале Госуслуги
2. В мобильном приложении портала Госуслуги
3. На сайте органа местного самоуправления/учреждения
4. При личном обращении в орган местного самоуправления/учреждение
5. В МФЦ «Мой бизнес»
6. Иное (укажите)

**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6**

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

	Оценка от 1 до 5
5.1. Портал Госуслуги	
5.2. Мобильное приложение портала Госуслуги	
5.3. Сайт органа местного самоуправления/учреждения	

6. Как была предоставлена мера поддержки? (Один ответ)

1. Мера поддержки была предложена учреждением
2. Я сам обратился за мерой поддержки

7. Была ли предоставлена мера поддержки? (Один ответ)

1. Да, мера поддержки была предоставлена
2. Нет, мера поддержки не была предоставлена, отклонено заявление

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №9

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

1. 5 баллов
2. 4 балла
3. 3 балла

- 4. 2 балла
- 5. 1 балл

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

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

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

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

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

	Оценка от 1 до 5
12.1. Понятность и удобство подачи заявления	
12.2. Возможность записи на прием	
12.3. Информирование о статусе рассмотрения заявления на предоставление меры	
12.4. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	
12.5. Оперативность получения результата	
12.6. Уровень материальных затрат при подготовке заявления и документов	

13. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с техподдержкой при получении меры поддержки? (Один ответ)

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

14. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями учреждения (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при получении меры поддержки)? (Один ответ)

- 1. Скорее удовлетворен
- 2. Скорее не удовлетворен
- 3. Затрудняюсь ответить
- 4. С представителями учреждения не взаимодействовал

15. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками предоставления меры поддержки (в соответствии с регламентом)? (Один ответ)

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

16. Оцените, пожалуйста, порядок материальных затрат, связанных с отчетностью об использовании предоставленной меры поддержки. Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает незначительные затраты, оценка 10 означает высокие затраты. (Один ответ)

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

17. Приходилось ли Вам в процессе получения меры поддержки обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц? (Один ответ)

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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №19

18. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц? (Один ответ)

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

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

20. Уточните, пожалуйста, Ваш статус (Один ответ)

1. Представитель юридического лица **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №21**
2. Индивидуальный предприниматель или его представитель **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №25**
3. Самозанятый **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 25**
4. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 25**
5. Иной статус (укажите) **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №25**

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №23

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

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

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

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

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

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

25. Ваш пол (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

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

1. 18-29 лет

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

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

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

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

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

29. В каком регионе Вы проживаете?

Форма № 3. Оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с учреждением (предоставлением услуг, мер поддержки и осуществлением видов деятельности) в целом? *(Один ответ)*

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

2. Приходилось ли Вам обращаться в учреждение с какими-либо предложениями, заявлениями, жалобами, запросами в период с 1 января 2026 г.? *(Один ответ)*

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА
ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА

3. Сколько раз Вам приходилось обращаться в учреждение в период с 1 января 2026 г.? *(Один ответ)*

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

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

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

1. Заявление
2. Предложение
3. Жалоба
4. Запрос на предоставление информации о деятельности учреждения
5. Иное (укажите)

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

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

1. Устное
 обращение при личном приеме в учреждении
2. Письмен
 ное обращение в учреждение на бумажном носителе
3. Обращен
 ие в электронной форме через официальный сайт учреждения
4. Обращен
 ие в электронной форме через портал Госуслуги (gosuslugi.ru)..... **ПЕРЕХОД К В. № 8**
5. Обращен
 ие в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги **ПЕРЕХОД К В. № 8**
6. Обращен
 ие в электронной форме через официальные страницы **ПЕРЕХОД К В. № 8**
7. Обращен
 ие в электронной форме через группы в сервисах обмена мгновенными
 сообщениями **ПЕРЕХОД К В. № 8**
8. Иное
 (укажите) **ПЕРЕХОД К В. № 8**

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

	Оценка от 1 до 5
7.1 Устное обращение при личном приеме в учреждении	
7.2 Письменное обращение в учреждение на бумажном носителе	

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

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

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

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

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

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

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

1. Да
 2. Нет

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

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

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

1. Да
 2. Нет
 3. Затрудняюсь ответить

14. Насколько Вы удовлетворены качеством ответа на обращение (запрос) в учреждение? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

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

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

16. Изменилось ли Ваше отношение к учреждению после обращения (запроса)? (Один ответ)

1. Да, в лучшую сторону
 2. Да, в худшую сторону

3. Нет, не изменилось
4. Затрудняюсь ответить

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

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

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

1. Представитель юридического лица
2. Индивидуальный предприниматель или его представитель
3. Самозанятый
4. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №23**
5. Иной статус (укажите) **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №23**

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №21

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

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

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

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

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

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

23. Ваш пол (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

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

1. 18-29 лет
2. 30-44 лет
3. 45-60 лет

4. 61 год и старше

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

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

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

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

27. В каком регионе Вы проживаете?

Форма № 4. Оценка удовлетворенности внешних клиентов доступностью, составом и качеством информации о деятельности учреждения

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с учреждением (предоставлением услуг, мер поддержки и осуществлением видов деятельности) в целом? (Один ответ)

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

2. Какие источники Вы используете для получения информации о деятельности учреждения? (Любое число ответов)

1. Официальный сайт учреждения
2. Канал учреждения в сервисе обмена мгновенными сообщениями**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №8**
3. Официальная страница учреждения в «ВКонтакте»**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 8**
4. Другое (укажите)**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13**

3. Как часто Вы пользуетесь официальным сайтом ведомства? (Один ответ)

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

4. Удастся ли Вам найти требуемую информацию на сайте учреждения? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

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

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

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

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

	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь время от времени	Затрудняюсь ответить
8.1 Канал учреждения в сервисе обмена мгновенными сообщениями			
8.2 Официальная страница ведомства в «ВКонтакте»			

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

	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
9.1 Канал учреждения в сервисе обмена мгновенными сообщениями			
9.2 Официальная страница учреждения в «ВКонтакте»			

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

	Оценка от 1 до 5
10.1 Канал учреждения в сервисе обмена мгновенными сообщениями	
10.2 Официальная страница учреждения в «ВКонтакте»	

11. Какая информация наиболее востребована Вами на официальных страницах учреждения и/или канале сервиса обмена мгновенными сообщениями? (Открытый вопрос)

12. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в ведении официальных страниц учреждения и/или канале сервиса обмена мгновенными сообщениями? (Открытый вопрос)

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

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

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

1. Представитель юридического лица
 2. Индивидуальный предприниматель или его представитель
 3. Самозанятый
 4. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №19
 5. Иной статус (укажите) ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №19

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

1. Коммерческая организация
 2. Некоммерческая организация ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №17

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

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

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

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

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

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

19. Ваш пол (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

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

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

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

23. В каком регионе Вы проживаете?

Приложение № 3
к Порядку сбора и анализа обратной связи
от внешних и внутренних клиентов
муниципального автономного учреждения
дополнительного образования
«Детско-юношеский центр»

Примерные формы инструментариев для проведения оценки
удовлетворенности внутренних клиентов

Форма № 1. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами
деятельности в учреждении

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном учреждении? (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 услуг					
2.2. Предоставление мер поддержки					
2.3. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения					
2.4. Нормативно-правовая деятельность в учреждении					
2.5. Консультирование по вопросам взаимодействия с учреждением					

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

	Проблемы (укажите)	Не занимаюсь этим
3.1. Предоставление услуг		
3.2. Предоставление мер поддержки		
3.3. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения		
3.4. Нормативно-правовая деятельность в учреждении		
3.5. Консультирование по вопросам взаимодействия с учреждением		

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

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

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
5.1. Понятность инструкций и					

методических материалов					
5.2. Удобство использования инструкций и методических материалов					
5.3. Актуальность инструкций и методических материалов					

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

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

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

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
7.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)		
7.2. Программное обеспечение		
7.3. Обслуживание технических средств		
7.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений		
7.5. Правовые информационные системы		
7.6. Кадровый портал		
7.7. 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 учреждениями, 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 учреждений, органов и организаций в процессе обмена информацией				

10. Как часто Вы взаимодействуете с кадровым подразделением в Вашем учреждении? (Один ответ)

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

11. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа с кадрами в Вашем учреждении? (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 учреждения (формирование кадрового состава, разработка и утверждение штатного расписания, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов)			
12.2. Поиск и подбор персонала (размещение вакансии, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для представителя нанимателя)			
12.3. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)			
12.4. Аттестация сотрудников			
12.5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников			
12.6. Разрешение трудовых конфликтов			
12.7. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий			
12.8. Разработка должностных инструкций			
12.9. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками сотрудников)			
12.10. Учет рабочего времени (ведение табеля учета рабочего времени)			
12.11. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)			
12.12. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)			
12.13. Организация хранения документов			

12.14. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации			
---	--	--	--

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

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
13.1. Выполнение требований кадровой политики учреждения (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 учреждении? 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 учреждении	Оценка от 1 до 5
14.1. Прием на работу	
14.2. Предоставление отпуска	
14.3. Направление в служебную командировку	
14.4. Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности	
14.5. Изменений определенных сторонами условий трудового договора	
14.6. Предотвращение и урегулирование конфликта интересов	
14.7. Представление сведений о размещении информации в сети «Интернет»	
14.8. Применение мер поощрения	
14.9. Привлечение к дисциплинарной ответственности	
14.10. Оказание материальной помощи	
14.11. Предоставление социальных гарантий	
14.12. Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей	
14.13. Организация документооборота и оперативного взаимодействия	
14.14. Выполнение служебных (трудовых) обязанностей	
14.15. Прекращение трудового договора	
14.16. Индивидуальный трудовой спор	
14.17. Организация клиентоцентричной корпоративной среды учреждения	

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

Этапы процесса организации кадровой работы в учреждении	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
15.1. Прием на работу		
15.2. Предоставление отпуска		
15.3. Направление в служебную командировку		
15.4. Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности		
15.5. Изменений определенных сторонами условий трудового договора		
15.6. Предотвращение и урегулирование конфликта интересов		
15.7. Представление сведений о размещении информации в сети «Интернет»		
15.8. Применение мер поощрения		
15.9. Привлечение к дисциплинарной ответственности		
15.10. Оказание материальной помощи		
15.11. Предоставление социальных гарантий		
15.12. Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей		
15.13. Организация документооборота и оперативного взаимодействия		
15.14. Выполнение служебных (трудовых) обязанностей		
15.15. Прекращение трудового договора		
15.16. Индивидуальный трудовой спор		
15.17. Организация клиентоцентричной корпоративной среды учреждения		

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 учреждении? (Один ответ)?

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

18. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа по ведению бухгалтерского учета в Вашем учреждении? (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 учреждения, необходимой для оперативного руководства и управления			
19.2. Обеспечение должностных лиц ведомства информацией, необходимой для контроля за наличием и движением имущества, использованием материальных, трудовых, финансовых ресурсов в соответствии с нормами, сметами, нормативами			
19.3. Выявление и мобилизация внутренних резервов, и прогнозирование результатов работы учреждения на текущий период и перспективу			

19.4. Ведение бухгалтерской документации (первичных учетных документов, регистров бухгалтерского учета, документов бухгалтерского отчета) и инвентаризация			
19.5. Ведение счетов бухгалтерского учета (нефинансовых активов, финансовых активов, обязательства, финансовых результатов, санкционированных расходов бюджета)			
19.6. Организация хранения документов бухгалтерского учета			
19.7. Организация внутреннего финансового контроля (проведения мероприятий по проверке соблюдения требований законодательства в целях обеспечения единой государственной финансовой политики и соблюдения финансовый интересов государства и его граждан) с использованием ревизии, обследования, проверки, инспектирования			

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

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
20.1. Формирование полной и достоверной информации об экономических процессах и финансовых результатах деятельности учреждения, необходимой для оперативного руководства и управления		
20.2. Обеспечение должностных лиц ведомства 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, и прогнозирование результатов работы учреждения 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 (проведения мероприятий по проверке соблюдения требований законодательства в целях обеспечения единой государственной финансовой политики и соблюдения финансовый интересов государства и его граждан) с использованием ревизии, обследования, проверки, инспектирования		

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

22. Как часто Вы взаимодействуете с административно-хозяйственным подразделением в Вашем учреждении? (Один ответ)

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

23. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как организована административно-хозяйственная деятельность в Вашем учреждении? (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			
24.2. Организация деловых поездок работников, обеспечение корпоративных и деловых мероприятий			
24.3. Материально-техническое и документационное сопровождение работы транспорта учреждения			
24.4. Материально-техническое и документационное сопровождение процесса управления недвижимостью учреждения			
24.5. Организация рабочего пространства (подготовка и обслуживание), создание и обеспечение оптимальных условий выполнения трудовых функций работниками учреждения, в т.ч. обеспечение безопасных условий труда, соблюдение санитарного режима и противопожарной безопасности			
24.6. Организация процессов перевозки работников, доставки грузов и управление корпоративным транспортом учреждения			
24.7. Управление объектами недвижимости (техническое обслуживание зданий, оборудования и инженерной инфраструктуры; планирования, проведение и контроль капитальных и текущих ремонтов)			
24.8. Операционное и стратегическое управление процессами административного, хозяйственного, документационного и организационного сопровождения и обеспечения деятельности учреждения			
24.9. Благоустройство территорий; организация и обеспечение пропускного режима			

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

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
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 учреждения		
25.4. Материально-техническое и документационное сопровождение процесса управления недвижимостью учреждения		
25.5. Организация рабочего пространства (подготовка и обслуживание), создание и обеспечение оптимальных условий выполнения трудовых функций работниками учреждения, 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 учреждения		
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 учреждения		
25.9. Благоустройство территорий; организация и обеспечение пропускного режима		

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

27. Насколько Вы удовлетворены взаимоотношениями между коллегами в коллективе?

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
27.1. В подразделении, в котором Вы замещаете должность			

27.2. В учреждении в целом			
----------------------------	--	--	--

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

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

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

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

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

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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 32

31. Какие меры по адаптации новых сотрудников, используемые в учреждении, 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 сервисам обмена мгновенными сообщениями, корпоративным порталам и т.п.
4. Участие в корпоративных мероприятиях
5. Проведение внутреннего обучения, тренингов
6. Организация наставничества
7. Регулярный мониторинг адаптации в первые месяцы (квартал) работы нового сотрудника
8. Другое (укажите)
9. Нет информации о мероприятиях по адаптации
10. Никаких мероприятий не проводится
11. Затрудняюсь ответить

32. Как часто в Вашем учреждении 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
32.1. Обучение по процессу профессиональной деятельности					
32.2. Обучение навыкам эффективной коммуникации с клиентами/коллегами при предоставлении услуг					

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
33.1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)			
33.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)			
33.3. Результатом			
33.4. Престижностью			
33.5. Общественным одобрением			

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

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

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

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

37. Сколько лет Вы работаете в Вашем учреждении?

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

38. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

40. Ваше образование? (Один ответ)

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

41. 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 договоров (соглашений)

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном учреждении? (Один ответ)

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

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Не участвую в данном процессе
2.1. Подготовка проекта правового акта (ПА)					
2.2. Согласование проекта ПА					
2.3. Принятие ПА					
2.4. Контроль и соблюдение ПА					

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 правового акта (ПА)		
3.2. Согласование проекта ПА		
3.3. Принятие ПА		
3.4. Контроль и соблюдение ПА		

4. Насколько Вы удовлетворены регламентацией своей профессиональной деятельности по вопросам подготовки, согласования и утверждения 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 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 учреждений, органов и организаций					

6. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с другими учреждениями, органами и организациями при согласовании проектов 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 учреждений, органов и организаций в процессе обмена информацией			

7. Насколько Вы удовлетворены организацией процесса по оформлению договоров (соглашений) (далее – договоров) в учреждении (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					

8. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках процесса по оформлению договоров в учреждении (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		

9. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) при согласовании проектов договоров в учреждении (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 учреждении 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. Считайте ли вы возможным упростить процедуру согласования проектов договоров в учреждении 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 учреждении. (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 учреждении? Дайте оценку, пожалуйста, по 10-балльной шкале, где 1 – очень маловероятно, 10 – с большой вероятностью. (Один ответ)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

15. Сколько лет Вы работаете в Вашем учреждении?

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

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

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

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном учреждении? (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 учреждения
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 учреждении
2. Письмен
 ное обращение в ведомство на бумажном носителе
3. Обращен
 ие в электронной форме через официальный сайт учреждения
4. Обращен
 ие в электронной форме через портал Госуслуги (gosuslugi.ru)..... ПЕРЕХОД К В. № 7
5. Обращен
 ие в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги ПЕРЕХОД К В. № 7
6. Обращен
 ие в электронной форме через официальные страницы ПЕРЕХОД К В. № 7
7. Обращен
 ие в электронной форме через группы в сервисах обмена мгновенными
 сообщениями ПЕРЕХОД К В. № 7
8. Иное _____
 _____ (укажите) ПЕРЕХОД К В. № 7

6. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в Ваше учреждение? 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 учреждении	
Письменное обращение в учреждение на бумажном носителе	
Обращение в электронной форме через официальный сайт учреждения	

7. С Вашей точки зрения, насколько легко или сложно подать обращение (запрос) в Ваше учреждение? 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 учреждение? (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 учреждение? (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 учреждении? 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 учреждении? (Открытый вопрос)

14. Сколько лет Вы работаете в Вашем учреждении?

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 № 4. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов (сотрудников, работников) предоставлением услуг, осуществлением основных видов деятельности

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном учреждении? (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 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 услуг Вы занимаетесь? (Любое число ответов)

СПИСОК УСЛУГ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ СТРУКТУРНОЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ УЧРЕЖДЕНИЯ

Далее вопросы задаются по каждой услуге, отмеченной респондентом, отдельно

4. Каким образом организовано информирование о предоставлении услуги в учреждении? (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 официальном сайте учреждения
4. Информация размещена на канале учреждения в сервисе обмена мгновенными сообщениями
5. Информация размещена на официальной странице учреждения в «ВКонтакте»
6. Информация размещена в СМИ и Интернете
7. Информация предоставляется при личном обращении в учреждение
8. 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 об 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 официальном сайте учреждения	
5.4 Информация размещена на канале учреждения в сервисе обмена мгновенными сообщениями	
5.5 Информация размещена на официальной странице учреждения в «ВКонтакте»	
5.6 Информация размещена в СМИ и интернете	
5.7 Информация предоставляется при личном обращении в учреждение	

6. Каким образом предоставляется услуга? (Один ответ)

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

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

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

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

11. Что необходимо изменить в процессах предоставления услуги в Вашем учреждении? (Открытый вопрос)

12. Сколько лет Вы работаете в Вашем учреждении?

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

13. Пол

1. Мужской

2. Женский

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

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

15. Ваше образование? (Один ответ)

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

16. 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 поддержки

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном учреждении? (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 ПРЕДОСТАВЛЯЕТ СТРУКТУРНОЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ УЧРЕЖДЕНИЯ

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

4. Каким образом организовано информирование о предоставлении меры поддержки в учреждении? (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 официальном сайте учреждения
4. Информация размещена на канале учреждения в сервисе обмена мгновенными сообщениями
5. Информация размещена на официальной странице учреждения в «ВКонтакте»
6. Информация размещена в СМИ и интернете
7. Информация предоставляется при личном обращении в учреждение
8. 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 официальном сайте учреждения	
5.4 Информация размещена на канале учреждения в сервисе обмена мгновенными сообщениями	
5.5 Информация размещена на официальной странице учреждения в «ВКонтакте»	
5.6 Информация размещена в СМИ и интернете	
5.7 Информация предоставляется при личном обращении в учреждение	

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

1. Мера поддержки всегда предлагается самим учреждением
2. Клиент сам обращается за мерой поддержки
3. Мера поддержки или предлагается учреждением, 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 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) учреждения и его должностных лиц при предоставлении меры поддержки	

10. Какие проблемы возникают в рамках следующих процессов предоставления меры поддержки? (Ответы по каждой строке) (Открытый вопрос) Задается только тем респондентам, которые поставили оценки «1», «2» 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 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) учреждения и его должностных лиц при предоставлении меры поддержки		

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

12. Сколько лет Вы работаете в Вашем учреждении?

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

13. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

15. Ваше образование? (Один ответ)

1. Высшее
2. Незаконченное высшее
3. Среднее специальное
4. Среднее общее
- 5.

16. 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!

Приложение № 2

УТВЕРЖДЕН

приказом муниципального автономного
учреждения дополнительного образования
«Детско-юношеский центр»
от 30.07.2026 № 154

ПЕРЕЧЕНЬ

работников муниципального автономного учреждения
дополнительного образования «Детско-юношеский центр»,
ответственных за сбор и анализ обратной связи по объектам сбора и
анализа обратной связи (с условиями сбора обратной связи)

1.1. предоставление услуг:

ответственный — заместитель директора;

условие сбора обратной связи — постоянно, в том числе после подачи
заявления и после получения результата;

1.2. оказание мер поддержки:

ответственный — заместитель директора;

условие сбора обратной связи — постоянно, в том числе после подачи
заявления и после получения результата;

1.3. рассмотрение обращений и запросов:

ответственный — методист;

условие сбора обратной связи — постоянно, в том числе после получения
ответа на обращение, запрос;

1.4. обеспечение доступа к информации о деятельности:

ответственный — методист;

условие сбора обратной связи — постоянно;

1.5. осуществление иных процессов:

ответственный — заместитель директора;

условие сбора обратной связи — постоянно.

2. Для внутреннего клиента:

2.1. межведомственное и внутриведомственное взаимодействие:

ответственный — заместитель директора;

условие сбора обратной связи — постоянно;

2.2. выполнение запросов:

ответственный — методист;

условие сбора обратной связи — постоянно;

2.3. организация нормотворческой деятельности и оформления договоров
(соглашений):

ответственный — заместитель директора;

условие сбора обратной связи — постоянно;

2.4. отдельные кадровые процессы:

ответственный — заместитель директора;

условие сбора обратной связи — постоянно.