

МЕТОДИКА ФОРМИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Настоящая методика разработана с целью реализации мероприятий «4.3. Разработка системы внешней обратной связи» и «4.5. Формирование системы постоянного сбора и оценки внутренней обратной связи» типового плана мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности на ведомственном уровне.

I. Система внешней обратной связи

Система внешней обратной связи (далее – ОС) предназначена для изучения отношения клиентов к действующим механизмам предоставления государственных и муниципальных услуг и повышения уровня клиентоцентричности.

Для формирования и функционирования системы внешней ОС необходимо наличие активного раздела «**Обратная связь**» на официальном сайте органа власти. Причем этот раздел должен содержать следующие подразделы:

Обращения. Подраздел предназначен для передачи жалоб и предложений со всеми необходимыми формами заявлений и вариантами передачи таких обращений. Кроме того, для активизации интереса к подразделу необходима публикация ответов на поступившие жалобы и предложения

Опросы. Подраздел предназначен для размещения форм опросов, как активных, так и завершенных. При этом каждый завершенный опрос должен сопровождаться публикацией результатов проведенных опросов.

Мнения. Подраздел предназначен для ведения активной дискуссии с пользователями, в том числе и по результатам проведенных опросов, публикаций актуальной информации по социально значимым предложениям, касающимся сферы деятельности государственного органа.

Ведение раздела «**Обратная связь**» должно быть описано в порядке ведения официального сайта органа власти.

Подраздел «Обращения»

Подраздел «**Обращения**» предполагает описание способов подачи жалоб и обращений, а также форм заполнения. Обязательным условием должна быть омниканальность, предусматривающая разнообразие каналов взаимодействия с органом власти.

Формы заполнения обращений и жалоб должны частично автоматически заполняться из сведений, содержащихся в личном кабинете пользователя. Работа с жалобами и обращениями ведется в соответствии с правовыми нормами и регламентами деятельности органа власти.

Основным дополнением является **Ежеквартальный мониторинг обращений пользователей.**

Анализ проводится по объективным метрикам:

- **количество обращений и жалоб**, поступивших по всем обозначенным каналам с указанием доли по различным каналам;
- **основные причины обращений** (общее количество обращений за квартал);
- **количество обращений по группам** (в соответствии с разработанным классификатором);
- **время ожидания ответа** (время, прошедшее с момента регистрации обращения, жалобы до момента ответа пользователю);
- **доля удовлетворенных жалоб** (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб);

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

Сбор информации по данным метрикам ведется постоянно и анализ проводится 1 раз в квартал. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. На основе ежеквартального анализа обращений и жалоб готовятся новые инструктивные материалы и разъяснения для пользователей.

Подраздел «Опросы». В данном подразделе должны содержаться формы двух опросов:

1. оценка уровня удовлетворенности предоставляемых услуг потребителям (клиентам) (Вариант 1 и Вариант 2);
2. ежеквартальный онлайн или офлайн опрос пользователей (клиентов) по углубленной схеме сбора информации (Вариант 3).

1. Онлайн опрос пользователей по результатам обращения за информацией на сервис.

Цель – определение уровня удовлетворенности пользователя услуги результатом предоставления данной услуги и основных этапов клиентского пути. Основная задача заключается в получении оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с органом власти в целом и отдельными параметрами этого взаимодействия.

Оценка уровня удовлетворенности услугами со стороны потребителей рекомендуются проводить по стандартной методике. В ходе опроса проводится оценка как общего уровня удовлетворенности полученной услугой и взаимодействием с органом власти (при помощи вопроса «Насколько Вы удовлетворены государственной услугой, которой воспользовались на сайте ведомства? Оценка проводится по 5-ти балльной шкале), так и отдельными параметрами:

- Доступность услуги (при помощи вопроса «Насколько было легко или сложно получить услугу на сайте ведомства?»).
- Понятность и удобство подачи заявления в электронном виде.
- Возможность записи на прием в ведомство.
- Информирование о статусе услуги.
- Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов.
- Оперативность получения результата.
- Возможность получения результата в электронном виде.

Еще одним параметром оценки удовлетворенности является лояльность, которая замеряется при помощи вопроса «Оцените готовность рекомендовать друзьям и знакомым получение государственной услуги на сайте ведомства? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы точно не будете рекомендовать, оценка 5 означает, что Вы точно будете рекомендовать».

Для выяснения возможных путей оптимизации процесса предоставления государственной услуги участникам опроса предлагается высказать свои пожелания по возможным изменениям в свободной форме.

Размещение инструментария для опроса предполагается на сайте органа власти.

При этом опрос получателей государственных услуг производится в двух основных вариантах:

- 1 вариант - после непосредственного обращения гражданина на сайт ФОИВ за получением услуги. После того, как услуга предоставлена, гражданину предлагается оценить эту услугу, ответив на несколько вопросов, касающихся оценки конкретной предоставленной услуги. В этой ситуации ссылка на проведение опроса размещается одновременно с электронным ответом о предоставлении услуги, либо рассылается приглашение на контактный телефон, электронную почту пользователя (см. **Анкета пользователя Вариант 1**).
- 2 вариант - при посещении сайта гражданину предлагается оценить деятельность органа власти и предоставляемых услуг. В этом случае ссылка на опрос или форма анкеты

размещается в разделе «Обратная связь» с вынесением анонса о проведении опроса на главной странице сайта ФОИВ. В случае 2 варианта проведения опроса в инструментарий включается весь перечень предоставляемых услуг. В данной ситуации пользователю предлагается самостоятельно выбрать услугу для проведения оценки. В случае, если пользователь будет готов оценить несколько услуг, то опрос необходимо будет проводить по каждой услуге отдельно (см. **Анкета пользователя Вариант 2**).

Для последующего анализа и составления профиля получателя услуг необходимо заполнения блока социально-демографических характеристик, поэтому при последующем анализе опроса учитываются полностью заполненные анкеты.

Для достижения поставленной цели и реализации поставленных задач после получения запрашиваемых сведений на экране пользователя всплывает плашка «Просим Вас ответить на несколько вопросов. Ваши ответы позволят нам совершенствовать работу сайта и процесс предоставления услуг» и далее появляется ссылка на проведение опроса. Ссылка на опрос должна быть активна и размещена в той точке клиентского пути, где пользователь ее не сможет проигнорировать.

Результаты опроса подлежат промежуточному сбору и дальнейшему анализу 1 раз в две недели. Полученные результаты подлежат опубликованию в разделе «Обратная связь» в подразделе «Опросы».

2. Ежеквартальный онлайн или офлайн опрос пользователей

В отдельных случаях при выявлении значительного числа проблем и высокого уровня неудовлетворенности проводится **ежеквартальный онлайн (телефонный) опрос пользователей по результатам работы на сайте (см. Анкета пользователя Вариант 3 ЕЖЕКВАРТАЛЬНЫЙ ОПРОС)**.

В качестве генеральной совокупности для проведения ежеквартального опроса рассматриваются все пользователи данным сайтом. При проведении ежеквартального опроса предлагается два способа формирования выборочной совокупности (целевой аудитории): отбор пользователей, обращавшихся на сайт за последние три месяца вне зависимости от содержания обращения, либо отбор пользователей, обращавшихся за определенным видом услуги на данном сайте.

Каждый из способов формирования целевой аудитории имеет свои плюсы и минусы. При отборе пользователей, обращавшихся к сервису за последние три месяца вне зависимости от содержания обращения, мы получаем актуальный клиентский опыт, позволяющий с большей достоверностью оценивать результаты взаимодействия. С другой стороны, возникает сложность в обработке результатов по разным видам услуг одновременно и необходимость создания инструментария для каждого вида услуг.

При отборе пользователей, обращавшихся за определенным видом услуги на данном сайте, положительным аспектом будет глубокий анализ по конкретному, но, с другой стороны, ежеквартально проводится опрос только по ограниченному кругу вопросов, а не по всей совокупности услуг, предоставляемых сервисом.

После определения способа формирования целевой аудитории осуществляется сплошная рассылка по адресам электронной почты, содержащихся в данных личного кабинета пользователя.

При необходимости уточнить мнение какой-либо специфической группы пользователей возможно при проведении телефонного опроса. Выбор метода опроса целевой аудитории определяется исходя из задач опроса.

Онлайн опрос пользователей проводится следующим образом: готовится бланк опроса, проводится его кодировка и ссылка на проведение опроса, которая позволяет перейти на ресурс, собирающий информацию. Ссылка содержит адрес, кликнув на который, можно провалиться на сам бланк опроса.

Использование формы онлайн опроса вызвано и ориентацией на удобство для респондента. Он может выбирать наиболее удобное для него время и комфортное место для ответов на вопросы. В сочетании с технической простотой подачи ответов, это создает условия для более легкого, быстрого, заинтересованного и ответственного заполнения респондентом любого вопросника.

Кроме того, отсутствие «эффекта интервьюера» стимулирует респондентов давать более честные, продуманные, а не социально-ожидаемые ответы.

II. Система внутренней обратной связи

Система внешней обратной связи должна быть дополнена опросом сотрудников ведомства, что требует организации системы внутренней обратной связи. Целью такой обратной связи является оценки уровня удовлетворенности различными аспектами деятельности сотрудниками ведомств для повышения уровня клиентоцентричности ведомства.

Для оценки уровня удовлетворенности различными аспектами деятельности сотрудниками ведомств разработан специализированный инструментарий, который размещается на внутренних ресурсах органа власти (см. **Анкета ОНЛАЙН ОПРОС СОТРУДНИКОВ ВЕДОМСТВА**). Данный инструментарий позволяет собрать обратную связь не только по общей удовлетворенности работой в органе власти, но отдельными аспектами деятельности:

- материально-техническим оснащением;
- регламентацией профессиональной деятельности;
- автоматизацией профессиональной деятельности;
- взаимодействием с другими государственными органами и организациями;
- возможностями профессионального развития в ведомстве;
- возможностями должностного роста в ведомстве;
- взаимоотношениями между коллегами в коллективе;
- элементами профессиональной деятельности (труда).

Опрос сотрудников предполагает максимально возможный уровень анонимности проведения опроса. При отсутствии обеспечения данного параметра невозможно получение репрезентативной и достоверной информации.

При использовании предложенных вариантов инструментариев по организации обратной связи (внешней и внутренней) необходимо обращать внимание на соблюдение методических требований, а именно количество вариантов ответов, переходов при выборе тех или иных вариантов ответов, форму вопросов – открытых или закрытых.

Используемые термины

Система внешней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение клиентов (пользователей) к предоставлению государственных услуг и взаимодействию с органами власти

Система внутренней обратной связи - система, позволяющая выявить отношение сотрудников к взаимодействию внутри органа в процессе профессиональной деятельности

Клиент - лицо, для которого имеет ценность соответствующая услуга или сервис

Онлайн опрос - метод сбора информации, предусматривающий использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с целью обеспечения коммуникации

Респондент - лицо, от которого собираются данные

Генеральная совокупность - граждане, получившие государственную услугу в электронной форме

Выборочная совокупность – модель генеральной совокупности, сформированная в соответствии с ГОСТ Р ИСО 20252-2014 на основании информации от владельца услуги

Квотная выборка - модель генеральной совокупности, выстроенная посредством пропорциональных групп респондентов (квот), которые необходимо опросить. Квотная выборка носит неслучайный характер, в связи с чем расчет ошибки выборки не производится

Инструментарий - выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня удовлетворенности клиентов и сотрудников органов власти.

АНКЕТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

ВАРИАНТ 1

Вы обратились за государственной услугой. Просим Вас оценить предоставление услуги и ответить на несколько вопросов.

Название услуги: _____

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены государственными услугами и сервисами государства в целом? *(Один ответ)*

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

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

1. Пользуюсь постоянно
2. Пользуюсь время от времени (редко)
3. Затрудняюсь ответить

3. Насколько Вы удовлетворены государственной услугой, которой воспользовались на сайте ведомства? 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)*

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

4. Насколько было легко или сложно получить услугу на сайте ведомства? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что получить услугу было **очень тяжело**, оценка 5 означает, что получить услугу было **очень легко**. *(Один ответ)*

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

5. Насколько Вы удовлетворены следующими показателями получения государственной услуги? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы **полностью не удовлетворены**, оценка 5 означает, что Вы **полностью удовлетворены**. *(Один ответ по каждой строке относительно каждой услуги)*

Оценка услуги, полученной на сайте ведомства	Оценка от 1 до 5				
	1	2	3	4	5
5.1. Понятность и удобство подачи заявления в электронном виде	1	2	3	4	5
5.2. Возможность записи на прием в ведомство	1	2	3	4	5
5.3. Информирование о статусе услуги	1	2	3	4	5
5.4. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	1	2	3	4	5
5.5. Оперативность получения результата	1	2	3	4	5
5.6. Возможность получения результата в электронном виде	1	2	3	4	5

6. Оцените готовность **рекомендовать** друзьям и знакомым получение государственной услуги на сайте ведомства? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы **точно не будете рекомендовать**, оценка 5 означает, что Вы **точно будете рекомендовать**. *(Один ответ)*

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

7. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в предоставлении государственной услуги? *(Открытый вопрос)*

8. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

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

11. 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

12. Ваше основное занятие, которое является основным источником Ваших доходов? Социальное положение (Один ответ)

1.	Руководитель	7.	Фермер (с/х работник)
2.	Государственный и муниципальный служащий	8.	Самозанятое население
3.	Рабочий	9.	Учащийся, студент – <i>Переход к в. 14</i>
4.	Специалист, офисный работник	10.	Неработающий пенсионер – <i>Переход к в. 14</i>
5.	Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов	11.	Домохозяйка – <i>Переход к в. 14</i>
6.	Предприниматель	12.	Безработный – <i>Переход к в. 14</i>
		13.	Другое (записать)

13. В какой сфере Вы работаете? (Один ответ)

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

14. В каком регионе Вы проживаете? (Список субъектов прилагается)

АНКЕТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ВАРИАНТ 2

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены государственными услугами и сервисами государства в целом? (Один ответ)

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

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

1. Пользуюсь постоянно
2. Пользуюсь время от времени (редко)
3. Затрудняюсь ответить

3. Какой услугой Вы воспользовались на сайте ведомства? (Один ответ) Список услуг ведомство указывает самостоятельно

- 1.
- 2.
-
- 20.

4. Насколько Вы удовлетворены государственной услугой, которой воспользовались на сайте ведомства? 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)**

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

5. Насколько было легко или сложно получить услугу на сайте ведомства? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что получить услугу было **очень тяжело, оценка 5 означает, что получить услугу было **очень легко**. (Один ответ)**

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

6. Насколько Вы удовлетворены следующими показателями получения государственной услуги? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы **полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы **полностью удовлетворены**. (Один ответ по каждой строке относительно каждой услуги)**

Оценка услуги, полученной на сайте ведомства	Оценка от 1 до 5				
	1	2	3	4	5
6.1. Понятность и удобство подачи заявления в электронном виде	1	2	3	4	5
6.2. Возможность записи на прием в ведомство	1	2	3	4	5
6.3. Информирование о статусе услуги	1	2	3	4	5
6.4. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	1	2	3	4	5
6.5. Оперативность получения результата	1	2	3	4	5
6.6. Возможность получения результата в электронном виде	1	2	3	4	5

7. Оцените готовность **рекомендовать друзьям и знакомым получение государственной услуги на сайте ведомства? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы **точно не будете рекомендовать**, оценка 5 означает, что Вы **точно будете рекомендовать**. (Один ответ)**

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

8. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в предоставлении государственных услуг? (Открытый вопрос)

9. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

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

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

7. Не хватает денег даже на еду
8. Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать ЖКУ затруднительно
9. Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования
10. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры
11. Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим
12. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

13. Ваше основное занятие, которое является основным источником Ваших доходов? Социальное положение (Один ответ)

1.	Руководитель	7.	Фермер (с/х работник)
2.	Государственный и муниципальный служащий	8.	Самозанятое население
3.	Рабочий	9.	Учащийся, студент – <i>Переход к в. 15</i>
4.	Специалист, офисный работник	10.	Неработающий пенсионер – <i>Переход к в. 15</i>
5.	Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов	11.	Домохозяйка – <i>Переход к в. 15</i>
6.	Предприниматель	12.	Безработный – <i>Переход к в. 15</i>
		13.	Другое (записать)

14. В какой сфере Вы работаете? (Один ответ)

10.	Сельское, лесное хозяйство, охота, рыболовство и рыбоводство	10.	Связь, СМИ и IT
11.	Добывающая промышленность	11.	Страхование и финансы
12.	Обрабатывающая промышленность	12.	Образование, наука
13.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	13.	Здравоохранение, фармацевтика
14.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	14.	Культура, организация досуга и развлечений
15.	Строительство	15.	Спорт
16.	Торговля	16.	Туризм
17.	Услуги и общественное питание	17.	Социальные услуги и обеспечение
18.	Транспортировка и хранение (логистика и складское хозяйство)	16.	Другое (записать)
		17.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

15. В каком регионе Вы проживаете? (Список субъектов прилагается)

АНКЕТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ВАРИАНТ 3 ЕЖЕКВАРТАЛЬНЫЙ ОПРОС

Вы обратились за государственной услугой. Просим Вас оценить предоставление услуги и ответить на несколько вопросов.

Название услуги: _____

1. Насколько Вы удовлетворены государственной услугой, которой воспользовались на сайте ведомства? 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)

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

2. Почему Вы таким образом оценили услугу, которой воспользовались? Что Вам понравилось и чем Вы были не удовлетворены? (Открытый вопрос)

3. Насколько было легко или сложно получить услугу на сайте ведомства? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что получить услугу было **очень тяжело**, оценка 5 означает, что получить услугу было **очень легко**. (Один ответ)

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

4. Почему Вы таким образом оценили доступность получения услуги, которой воспользовались? Что Вам понравилось и чем Вы были не удовлетворены? (Открытый вопрос)

5. Насколько Вы удовлетворены следующими показателями получения государственной услуги? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы **полностью не удовлетворены**, оценка 5 означает, что Вы **полностью удовлетворены**. (Один ответ по каждой строке относительно каждой услуги)

Оценка услуги, полученной на сайте ведомства	Оценка от 1 до 5				
	1	2	3	4	5
5.1. Понятность и удобство подачи заявления в электронном виде	1	2	3	4	5
5.2. Возможность записи на прием в ведомство	1	2	3	4	5
5.3. Информирование о статусе услуги	1	2	3	4	5
5.4. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	1	2	3	4	5
5.5. Оперативность получения результата	1	2	3	4	5
5.6. Возможность получения результата в электронном виде	1	2	3	4	5

6. Почему Вы таким образом оценили параметры предоставления услуги, которой воспользовались? (Открытый вопрос) На данный вопрос отвечают респонденты, поставившие отметки от 1 до 3 при ответах на вопрос 5

Оценка услуги, полученной на сайте ведомства	Причина оценки
6.1. Понятность и удобство подачи заявления в электронном виде	
6.2. Возможность записи на прием в ведомство	
6.3. Информирование о статусе услуги	
6.4. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	
6.5. Оперативность получения результата	
6.6. Возможность получения результата в электронном виде	

7. Оцените готовность **рекомендовать** друзьям и знакомым получение государственной услуги на сайте ведомства? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка **1** означает, что Вы **точно не будете рекомендовать**, оценка **5** означает, что Вы **точно будете рекомендовать**. (Один ответ)

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

8. Почему Вы таким образом оценили готовность рекомендовать друзьям и знакомым получение государственной услуги на сайте ведомства? (Открытый вопрос)

9. Приходилось ли Вам за последний три месяца обращаться в службу технической поддержки? (Один ответ)

1. Да
2. Нет

10. С какой проблемой Вы обращались? Напишите, пожалуйста, свой ответ (Открытый вопрос)

11. Каким образом Ваша проблема была решена? (Один ответ)

1. Да, решена полностью
2. Да, решена, но частично
2. Нет, не решена

12. Примерно сколько времени заняло решение Вашей проблемы. Напишите, пожалуйста, свой ответ (Открытый вопрос)

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

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

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

13. Не хватает денег даже на еду
14. Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать ЖКУ затруднительно
15. Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования
16. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры
17. Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим
18. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

17. Ваше основное занятие, которое является основным источником Ваших доходов? Социальное положение (Один ответ)

1.	Руководитель	7.	Фермер (с/х работник)
2.	Государственный и муниципальный служащий	8.	Самозанятое население
3.	Рабочий	9.	Учащийся, студент – <i>Переход к в. 19</i>
4.	Специалист, офисный работник	10.	Неработающий пенсионер – <i>Переход к в. 19</i>

5.	Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов	11.	Домохозяйка – <i>Переход к в. 19</i>
6.	Предприниматель	12.	Безработный – <i>Переход к в. 19</i>
		13.	Другое (записать)

18. В какой сфере Вы работаете? (Один ответ)

19.	Сельское, лесное хозяйство, охота, рыболовство и рыбоводство	10.	Связь, СМИ и IT
20.	Добывающая промышленность	11.	Страхование и финансы
21.	Обрабатывающая промышленность	12.	Образование, наука
22.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	13.	Здравоохранение, фармацевтика
23.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	14.	Культура, организация досуга и развлечений
24.	Строительство	15.	Спорт
25.	Торговля	16.	Туризм
26.	Услуги и общественное питание	17.	Социальные услуги и обеспечение
27.	Транспортировка и хранение (логистика и складское хозяйство)	16.	Другое (записать)
		17.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

19. В каком регионе Вы проживаете? (Список субъектов прилагается)

ОНЛАЙН ОПРОС СОТРУДНИКОВ ВЕДОМСТВА

Здравствуйте! В рамках изучения условий работы сотрудников государственных органов власти проводится социологический опрос. Опрос полностью анонимен, анализироваться будут только усредненные данные. Ваше мнение очень важно для нас. Пожалуйста, уделите нам несколько минут.

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

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

2. Насколько Вы удовлетворены материально-техническим оснащением своей деятельности? (Один ответ по каждой строке)?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
2.1. Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.)	1	2	3	4	5
2.2. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)	1	2	3	4	5
2.3. Программное обеспечение	1	2	3	4	5
2.4. Обслуживание технических средств	1	2	3	4	5
2.5. Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)	1	2	3	4	5

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
3.1. Понятность инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5
3.2. Удобство использования инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
4.1. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений	1	2	3	4	5
4.2. Правовые информационные системы	1	2	3	4	5
4.3. Кадровый портал	1	2	3	4	5
4.4. Дэшборды	1	2	3	4	5
4.5. Автоматизация форм и шаблонов	1	2	3	4	5
4.6. Автоматизация отчетов	1	2	3	4	5
4.7. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)	1	2	3	4	5
4.8. Доступ к данным иных государственных органов и организаций	1	2	3	4	5

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

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

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

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

7. Насколько Вы удовлетворены возможностями должностного роста в ведомстве? (Один ответ)

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
8.1. В подразделении, в котором Вы замещаете должность	1	2	3
8.2. В ведомстве в целом	1	2	3

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
9.1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)	1	2	3
9.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)	1	2	3
9.3. Результатом	1	2	3
9.4. Престижностью	1	2	3
9.5. Общественным одобрением	1	2	3

10. 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

11. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым работать в Вашем ведомстве? (оцените, 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
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

12. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

14. Ваше образование? (Один ответ)

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

15. 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!