

УТВЕРЖДАЮ

**Председатель Межведомственной рабочей
группы по внедрению клиентоцентричности в
деятельности Министерства спорта
Российской Федерации**

А.Р. Кадыров

«_____»

2023 г.

**Порядок сбора и анализа обратной связи от внутренних и внешних клиентов
Министерства спорта Российской Федерации**

Общие положения

1. Настоящий порядок разработан во исполнение перечня пунктов Ведомственного плана мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельности Министерства спорта Российской Федерации (далее – Ведомственный план), утвержденного председателем Межведомственной рабочей группы по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности при создании (реконструкции) объектов спортивной инфраструктуры массового спорта с применением механизмов государственно-частного партнерства и предоставлении физкультурно – оздоровительных услуг населению на данных объектах от 07 декабря 2022 года, с целью организации получения обратной связи от граждан, представителей юридических лиц (внешние клиенты), сотрудников Минспорта России (внутренние клиенты) об уровне удовлетворенности процессом предоставления государственных услуг и мер поддержки, осуществления государственных функций, а так же использования сервисов.

Перечень пунктов Ведомственного плана:

- а. «4.3. Разработка системы внешней обратной связи»;
- б. «4.5. Формирование системы постоянного сбора и оценки внутренней обратной связи»;
- в. «6.4. Рейнжиниринг процессов рассмотрения обращений и запросов»;
- г. «6.4.1. Формирование перечня процессов рассмотрения обращений и запросов»;
- д. «6.4.2. Сегментация клиентов, направляющих обращения и запросы»;
- е. «6.4.3. Формирование перечня точек взаимодействия при направлении обращений и запросов»;
- ж. «6.4.4. Оценка удовлетворенности внешних клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов, выявление «болей»;
- з. «6.4.5. Приоритизация процессов по рассмотрению обращений и запросов для реинжиниринга»;
- и. «6.4.6. Разработка порядка по взаимодействию с клиентом в точках взаимодействия при отправке обращений и запросов»;
- к. «6.4.7. Разработка плана реинжиниринга рассмотрения обращений и запросов»;
- л. «7.4.4. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов рассмотрением обращений и выполнением запросов, выявление «болей».

2. Терминология

- 2. В настоящем порядке используются следующие термины:

Государственная услуга – деятельность, связанная с реализацией государственных и муниципальных услуг в значении Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо иных работ и услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями либо услуг, предоставляемых иными организациями, уполномоченными в соответствии с нормативно правовыми актами Российской Федерации, в том числе на основании договора.

Государственная функция — деятельность, обеспечивающая исполнение полномочий органов публичной власти, предусмотренных правовыми актами Российской Федерации.

Клиент (внутренний клиент и внешний клиент) — физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с государством с целью удовлетворения своих потребностей.

Внешний клиент — физическое или юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с федеральными органами исполнительной власти, подведомственными им организациями, а также иными организациями, уполномоченными в соответствии с законодательством или на основании договора на взаимодействие с внешними клиентами от лица органов государственной власти, с целью удовлетворения своих потребностей.

Внутренний клиент (сотрудник) — государственный служащий, работник подведомственной государственному органу организации, а также работники иных организаций, уполномоченных в соответствии с законодательством или на основании договора на взаимодействие с внешними клиентами от лица органа государственной власти, государственной организации.

Мера поддержки — мероприятия, направленные на поддержку населения, юридических лиц и развитие российской экономики.

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

Сервис — цифровой информационный ресурс, используемый при предоставлении услуги, оказании мер поддержки, осуществлении государственных функций.

Система внешней обратной связи — система, позволяющая выявить отношение клиентов (пользователей) к предоставлению государственных услуг, оказанию мер поддержки и взаимодействию с органами власти, в том числе с использованием цифровых сервисов.

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

3. Система внешней обратной связи

Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам предоставления государственных услуг, осуществления государственных функций и мер поддержки, использования сервисов в целях повышения уровня клиентоцентричности.

Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений и мнений граждан и представителей юридических лиц, направленных в ведомство в устной или письменной форме посредством:

- порядок обращения в Минспорт России через раздел «Обратная связь» описан на официальном сайте ведомства (minsport.gov.ru);
- направления обращения по почтовому адресу (Российская Федерация, 105064, г. Москва, улица Казакова, д. 18);
 - направления обращения по адресу электронной почты (info@minsport.gov.ru);
 - прямого обращения в Минспорт России на личном приеме;
 - направления обращения через сообщение в официальной группе Минспорта России в социальной сети «ВКонтакте» (<https://vk.com/minsporfr>);
 - направления обращения через сообщение в официальной группе Минспорта России в социальной сети «ОК» (<https://ok.ru/minsporfr>);
 - участия в опросах при их персонализированной рассылке клиентам;

- участия внешних клиентов в специальных мероприятиях, предназначенных для сбора мнений по вопросам функционирования ведомства;
- обращения граждан в Минспорт России» по телефону 8 (495) 925 35 99.

Для сбора обратной связи от потребителей услуг, получателей мер поддержки, пользователей сервисов и лиц, взаимодействующих с ведомством как непосредственно, так и через участие в мероприятиях, организованных Минспортом России, подведомственными федеральными государственными учреждениями, некоммерческими организациями, являющимися получателями субсидии Минспорта России на реализацию мероприятий, дополнительно могут использоваться иные информационные ресурсы.

4. Система внутренней обратной связи

Система внутренней обратной связи предназначена для изучения отношения сотрудников ведомства к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в целях оценки уровня удовлетворённости и повышения уровня клиентоцентричности ведомства.

Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений и мнений сотрудников ведомства в устной или письменной форме:

- направление обращения по адресу электронной почты, предусмотренному для сотрудников (vopros@minsport.gov.ru);
- направление обращения через окно экспедиции, находящееся в здании Минспорта России;
- личное обращение к руководителю, заместителям руководителя, начальникам структурных подразделений;
- участие в опросах, распространяемых через внутренние информационные ресурсы ведомства.

5. Анализ обращений

В целях анализа обращений внешних и внутренних клиентов осуществляется ежеквартальный мониторинг обращений. Сбор информации ведется постоянно, анализ проводится ежеквартально. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. На основе ежеквартального анализа обращений и жалоб готовятся новые инструктивные материалы и разъяснения для пользователей.

Анализ проводится по объективным метрикам:

- количество обращений и жалоб, поступивших по всем обозначенным средствам связи с указанием доли в процентном соотношении по различным каналам;
- основные причины обращений (общее количество обращений за квартал);
- 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, доля от числа всех поступивших за квартал жалоб).

6. Проведение опросов, анализ результатов

Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с целью анализа мнений в рамках следующих форм взаимодействия:

- государственная услуга;
- мера поддержки;
- сервис;
- государственная функция.

Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с органом власти в целом и в процессе получения государственных услуг и мер поддержки могут проводиться следующие опросы:

- оценка уровня удовлетворенности предоставляемой услугой или оказываемой мерой поддержки непосредственно после ее получения: ссылка на проведение опроса размещается одновременно с электронным ответом о предоставлении услуги, меры поддержки либо направляется на электронную почту пользователя;
- общая оценка деятельности ведомства: ссылка на проведение опроса размещается на сайте ведомства;
- онлайн или офлайн-опрос пользователей (клиентов) по углубленной схеме сбора информации: в случае выявления значительного числа проблем и высокого уровня неудовлетворенности.

С целью разработки планов по совершенствованию цифровых сервисов могут проводиться сбор информации и опросы по следующим параметрам:

- динамика числа пользователей сервиса за отчетный период;
- уровень удовлетворенности сервисом со стороны потребителей;
- доступность, понятность, удобство сервиса;
- оперативность сервиса;
- лояльность потребителя (готовность рекомендовать сервис друзьям и знакомым);
- предложения пользователей по возможным изменениям сервиса.

С целью повышения клиентоцентричности деятельности ведомства по реализации государственных функций могут проводиться опросы целевой аудитории, направленные на:

- понимание потребностей целевой аудитории, проверку гипотез в отношении целевой аудитории;

- оценку уровня удовлетворенности клиентами мероприятиями ведомства, направленными на целевую аудиторию, и отдельными параметрами таких мероприятий (содержание, условия проведения, качество организации и др.);
- сбор предложений по развитию и совершенствованию деятельности ведомства;
- оценку эффективности деятельности ведомства, влияния результатов деятельности ведомства на улучшение качества жизни целевой аудитории.

Для повышения качества профессиональной деятельности и условий труда могут проводиться опросы сотрудников ведомства, включающие оценку:

- материально-технического оснащения;
- регламентации профессиональной деятельности;
- автоматизации профессиональной деятельности;
- взаимодействия с другими государственными органами и организациями;
- возможностей профессионального развития в ведомстве;
- возможностей должностного роста в ведомстве;
- взаимоотношений между коллегами в коллективе;
- элементов профессиональной деятельности (труда).

Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности. При отсутствии обеспечения данного параметра невозможно получение репрезентативной и достоверной информации.

При подготовке анкет для опросов могут использоваться типовые анкеты (Приложения № 1-4).

При размещении онлайн-опросов используются специальные сервисы, предназначенные для проведения опросов населения. В зависимости от целей и методики проведения конкретного опроса ссылка на опрос может размещаться

на сайте ведомства, официальных страницах социальных сетей ведомства, информационных ресурсах подведомственных федеральных государственных учреждений, некоммерческих организаций, являющихся получателями субсидии Минспорта России на реализацию мероприятий, либо может проводиться адресная рассылка целевой аудитории.

ПРИМЕРНАЯ АНКЕТА ПОЛУЧАТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

(для физических и юридических лиц)

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. Насколько Вы удовлетворены предоставленной государственной услугой? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, 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

3. Оцените процесс получения услуги: насколько было легко или сложно получить услугу? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, 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. Насколько Вы удовлетворены следующим показателем получения государственной услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что получить услугу было очень легко. (Один ответ по каждой строке относительно каждой услуги)

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

5.Оцените готовность рекомендовать друзьям и знакомым получение государственной услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, 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.Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в представлении государственной услуги. (Открытый вопрос)

7.Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации об услуге? (Один ответ)

1.Очень хорошо

2.Хорошо

3.Плохо

4.Очень плохо

5.Затрудняюсь ответить

8.Насколько комфортным для вас было получение услуги в организации?

(Один ответ)

1.Комфортным

2.Скорее комфортным

3.Скорее некомфортным

4.Некомфортным

5.Затрудняюсь ответить

9.Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями, и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию? (Один ответ)

- 1.Очень хорошо
- 2.Хорошо
- 3.Плохо
- 4.Очень плохо
- 5.Затрудняюсь ответить

10.Как вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают услугу? (Один ответ)

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
- 4.Очень плохо
- 5.Затрудняюсь ответить

(Далее только для физических лиц)

11.Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

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

- 1.14-17 лет
- 2.18-24 года
- 3.25-35 лет
- 4.36-54 года
- 5.55 лет и старше

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

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

5.Неполное среднее образование и ниже

14.Как вы оцениваете уровень своего 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

15.Ваше основное занятие, которое является основным источником ваших доходов?
Социальное положение. *(Один ответ)*

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

16.В какой сфере вы работаете? *(Один ответ)*

1	Сельское, лесное хозяйство, охота, рыболовство и рыбоводство	11	Связь, СМИ и ИТ
2	Добывающая промышленность	12	Страхование и финансы
3	Обрабатывающая промышленность	13	Образование, наука
4	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	14	Здравоохранение, фармацевтика
5	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15	Культура, организация досуга и развлечений
6	Строительство	16	Спорт
7	Торговля	17	Туризм
8	Услуги и общественное питание	18	Социальные услуги
9	Транспортировка и хранение	19	Другое (<i>записать</i>) _____
10	Молодежная политика	20	

17. В каком регионе Вы проживаете?

Приложение № 2

ПРИМЕРНАЯ АНКЕТА ПОЛУЧАТЕЛЯ МЕРЫ ПОДДЕРЖКИ (для физических и юридических лиц)

Вы обратились за получением меры поддержки от государства. 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. Насколько Вы удовлетворены предоставленной мерой государственной поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, 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

3. Насколько Вы удовлетворены следующим показателями процесса подачи заявления на получение меры государственной поддержки и дальнейшее сопровождение в процессе предоставления данной меры поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что получить услугу было очень легко. (Один ответ по каждой строке относительно каждой услуги)

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

4.Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о мере государственной поддержки? (Один ответ)

- 1.Очень хорошо
- 2.Хорошо
- 3.Плохо
- 4.Очень плохо
- 5.Затрудняюсь ответить

5.Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в процессе приема заявок и предоставлении меры государственной поддержки? (Открытый вопрос)

6.Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют взаимодействие с кандидатами и получателями меры государственной поддержки? (Один ответ)

- 1.Очень хорошо
- 2.Хорошо
- 3.Плохо
- 4.Очень плохо
- 5.Затрудняюсь ответить

7.Был ли у Вас опыт реализации инвестиционных проектов с привлечением мер государственной поддержки?

1. Да
2. Нет

(Далее только для физических лиц)

8.Ваш пол.

1. Мужской
2. Женский

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

1.14-17 лет

- 2.18-24 года
 3.25-35 лет
 4.36-54 года
 5.55 лет и старше

10.Укажите, пожалуйста, Ваше 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 своего 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 в частной организации	8	Самозанятое население
2	Государственный и муниципальный служащий	9	Учащийся, студент
3	Рабочий	10	Неработающий пенсионер
4	Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов	11	Безработный
5	Специалист, офисный работник	12	Другое (<i>записать</i>) _____ _____
6	Предприниматель	13	
7	Фермер (с/х работник)		

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

1	Сельское, лесное хозяйство, охота,	11	Связь, СМИ и ИТ
---	------------------------------------	----	-----------------

	рыболовство и рыбоводство		
2	Добывающая промышленность	12	Страхование и финансы
3	Обрабатывающая промышленность	13	Образование, наука
4	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	14	Здравоохранение, фармацевтика
5	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15	Культура, организация досуга и развлечений
6	Строительство	16	Спорт
7	Торговля	17	Туризм
8	Услуги и общественное питание	18	Социальные услуги
9	Транспортировка и хранение	19	Другое (записать) _____
10	Молодежная политика	20	

14. В каком регионе Вы проживаете?

ПРИМЕРНАЯ АНКЕТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПО ОЦЕНКЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЕДОМСТВА
(для физических лиц)

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.Какими сервисами Минспорта России вы пользуетесь? Как часто Вы пользуетесь сервисами ведомства? (Один ответ по каждой строке относительно каждого сервиса)

Наименование сервиса	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь, время от времени	Не пользуюсь
Официальный сайт Минспорта России (minsport.gov.ru)	1	2	3
Официальный телеграмм канал	1	2	3
Официальная страница Минспорта России в ВК (vk.com/minsportrtrf)	1	2	3
Официальная страница Минспорта России в ОК (ok.ru/minsportrtrf)	1	2	3

4.Насколько Вы удовлетворены сервисами ведомства? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что получить услугу было очень легко. (Один ответ по каждой строке относительно каждого сервиса)

Оценка услуги, полученной на сайте ведомства	Оценка от 1 до 5				
	1	2	3	4	5
Официальный сайт Минспорта России (minsport.gov.ru)	1	2	3	4	5
Официальный телеграмм канал	1	2	3	4	5
Официальная страница Минспорта России в ВК (vk.com/minsportrtrf)	1	2	3	4	5
Официальная страница Минспорта России в ОК (ok.ru/minsportrtrf)	1	2	3	4	5

5.Оцените готовность рекомендовать друзьям и знакомым сервисы ведомства? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что получить услугу было очень легко. (Один ответ по каждой строке относительно каждого сервиса)

Оценка услуги, полученной на сайте ведомства	Оценка от 1 до 5				
	1	2	3	4	5
Официальный сайт Минспорта России (minsport.gov.ru)	1	2	3	4	5
Официальный телеграмм канал	1	2	3	4	5
Официальная страница Минспорта России в ВК (vk.com/minsportrf)	1	2	3	4	5
Официальная страница Минспорта России в ОК (ok.ru/minsportrf)	1	2	3	4	5

6. Что, с вашей точки зрения, необходимо изменить в работе сервисов ведомства?

7. Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности ведомства, представленную на официальном сайте? (Один ответ)

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

8. Есть ли у Вас опыт взаимодействия с сотрудниками Минспорта России?

1. Есть
2. Нет

9. Насколько Вы в целом удовлетворены качеством взаимодействия с сотрудниками ведомства? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, 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

10. Приходилось ли Вам за последний год участвовать в мероприятиях, организованных Минспортом России?

1. Да
2. Нет

11. Насколько Вы в целом удовлетворены качеством и содержанием мероприятий Минспорта России, в которых Вы принимали участие? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, 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

12. Оцените готовность рекомендовать друзьям и знакомым участие в мероприятиях ведомства? содержанием мероприятий Минспорта России, в которых Вы принимали участие? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, 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

13. Что с Вашей точки зрения необходимо изменить в мероприятиях ведомства?

(Далее только для физических лиц)

14. Ваш пол.

1. Мужской
2. Женский

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

1. 14-17 лет
2. 18-24 года
3. 25-35 лет
4. 36-54 года
5. 55 лет и старше

16. Укажите, пожалуйста, Ваше образование. (Один ответ)

1. Высшее

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

17. Как вы оцениваете уровень своего 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

18. Ваше основное занятие, которое является основным источником ваших доходов?
Социальное положение. *(Один ответ)*

1	Руководитель в частной организации	8	Самозанятое население
2	Государственный и муниципальный служащий	9	Учащийся, студент
3	Рабочий	10	Неработающий пенсионер
4	Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов	11	Безработный
5	Специалист, офисный работник	12	Другое (записать) _____
6	Предприниматель	13	
7	Фермер (с/х работник)		

19. В какой сфере вы работаете? *(Один ответ)*

1	Сельское, лесное хозяйство, охота, рыболовство и рыбоводство	11	Связь, СМИ и ИТ
2	Добывающая промышленность	12	Страхование и финансы
3	Обрабатывающая промышленность	13	Образование, наука
4	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	14	Здравоохранение, фармацевтика
5	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15	Культура, организация досуга и развлечений
6	Строительство	16	Спорт
7	Торговля	17	Туризм
8	Услуги и общественное питание	18	Социальные услуги

9	Транспортировка и хранение	19	Другое (записать) _____
10	Молодежная политика	20	_____

20. В каком регионе Вы проживаете?

ПРИЕМНАЯ АНКЕТА ОПРОСА 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
Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Программное обеспечение	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Обслуживание технических средств	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Обеспечение расходными материалами	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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
Понятность инструкций и методических материалов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Удобство использования инструкций и методических материалов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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
Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Правовые информационные системы	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Кадровый портал	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Автоматизация отчетов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Автоматизация форм и шаблонов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Доступ к данным иных государственных органов и организаций	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Качество предоставляемой информации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Соблюдение сроков предоставления информации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Уровень автоматизации процесса обмена информацией (ЭДО)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Регламентация межведомственного взаимодействия	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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 по каждой строке)

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
В подразделении, в котором Вы замещаете должность	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
В ведомстве в целом	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Процессом (реализуемые функции, процедуры)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Результатом	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Престижностью	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Общественным одобрением	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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? *(Один ответ)*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

12. Ваш пол.

1. Мужской
2. Женский

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

- 1.14-17 лет
- 2.18-24 года
- 3.25-35 лет
- 4.36-54 года
- 5.55 лет и старше

14. Укажите, пожалуйста, Ваше образование. (Один ответ)

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

15. Какое высказывание точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи? (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