

УТВЕРЖДЕН
Заместитель руководителя ФМБА России
А.В. Дыдыкин

ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ ВНУТРЕННИХ И ВНЕШНИХ КЛИЕНТОВ ФЕДЕРАЛЬНОГО МЕДИКО-БИОЛОГИЧЕСКОГО АГЕНТСТВА

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан во исполнение пунктов «4.3. Разработка системы внешней обратной связи» и «4.5. Формирование системы постоянного сбора и оценки внутренней обратной связи» плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Федеральном медико-биологическом агентстве, утвержденного приказом ФМБА России от 27.12.2022 № 325, с целью организации получения обратной связи от граждан, представителей юридических лиц (внешние клиенты), сотрудников ФМБА России (внутренние клиенты) об уровне удовлетворенности процессом предоставления государственных услуг, осуществления государственных функций, а также использования сервисов.

1.2. В настоящем порядке используются следующие термины:

Государственная услуга - деятельность, связанная с реализацией государственных и муниципальных услуг в значении Федерального закона от 27.07.2010 № 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 нормативными 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.

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 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.

2. Система внешней обратной связи

2.1. 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.

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

- обращения в ФМБА России через раздел «Обратная связь» официального сайта ведомства (fmba.gov.ru);
- направления обращения по почтовому адресу (Российская Федерация, 123182, г. Москва, Волоколамское шоссе, д. 30);
- направления обращения по адресу электронной почты (fmba@fmba.gov.ru);
- прямого обращения в ФМБА России на личном приеме;
- направления обращения через «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - портал «Госуслуги»);
- участия в опросах, размещенных на официальных страницах ведомства в социальных сетях.

Для сбора обратной связи от потребителей услуг, пользователей сервисов и лиц, взаимодействующих с ведомством как непосредственно, так и через участие в мероприятиях, организованных ФМБА России, подведомственными учреждениями, дополнительно могут использоваться иные информационные ресурсы.

3. Система внутренней обратной связи

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

3.2. 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 (Otir@fcitep.ru);
- личное или онлайн-обращение к руководителю, заместителям руководителя, начальникам структурных подразделений;
- участие в опросах, распространяемых через внутренние информационные ресурсы ведомства.

4. Анализ обращений

4.1. 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.

4.2. 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);
- 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).

5. Проведение опросов, анализ результатов

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

- государственная услуга;
- сервис;
- государственная функция.

5.2. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с органом власти в целом и в процессе получения государственных услуг 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, 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.

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. 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).

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

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

5.8. 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, либо может проводиться адресная рассылка целевой аудитории.

5.9. Результаты опросов подлежат регулярному сбору и анализу. Полученные результаты могут освещаться на официальных страницах социальных сетей ведомства.

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА АНКЕТЫ ПОЛУЧАТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
(для юридических лиц)

1. Какие государственные услуги ФМБА России Вы получали за последний год? (Любое число ответов)

1. Прием и учет уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями на территориях, подлежащих обслуживанию Федеральным медико-биологическим агентством, отдельных видов работ и услуг по перечню, утверждаемому Правительством Российской Федерации
2. Выдача санитарно-эпидемиологического заключения на основании результатов санитарно-эпидемиологических экспертиз, расследований, обследований, исследований, испытаний и иных видов оценок соблюдения санитарно-эпидемиологических и гигиенических требований

2. Укажите, пожалуйста, способ получения государственной услуги. (Один ответ по строке)

	По почте	Лично в ФМБА России/территориальных органах	На портале «Госуслуги» (ЕПГУ)	По e-mail	Другой способ (укажите)
Прием и учет уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями на территориях, подлежащих обслуживанию Федеральным медико-биологическим агентством, отдельных видов работ и услуг по перечню, утверждаемому Правительством Российской Федерации	1	2	3	4	5
Выдача санитарно-эпидемиологического заключения на основании результатов санитарно-эпидемиологических экспертиз, расследований, обследований, исследований, испытаний и иных видов оценок соблюдения санитарно-эпидемиологических и гигиенических требований	1	2	3	4	5

3. Насколько Вы удовлетворены получением 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 строке)**

	Оценка в баллах от 1 до 5
Прием и учет уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями на территориях, подлежащих обслуживанию Федеральным медико-биологическим агентством, отдельных видов работ и услуг по перечню, утверждаемому Правительством Российской Федерации	
Выдача санитарно-эпидемиологического заключения на основании результатов санитарно-эпидемиологических экспертиз, расследований, обследований, исследований, испытаний и иных видов оценок соблюдения санитарно-эпидемиологических и гигиенических требований	

4. Насколько было легко или сложно получить государственную услугу? 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 по строке)**

	Оценка в баллах от 1 до 5
Прием и учет уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями на территориях, подлежащих обслуживанию Федеральным медико-биологическим агентством, отдельных видов работ и услуг по перечню, утверждаемому Правительством Российской Федерации	
Выдача санитарно-эпидемиологического заключения на основании результатов санитарно-эпидемиологических экспертиз, расследований, обследований, исследований, испытаний и иных видов оценок соблюдения санитарно-эпидемиологических и гигиенических требований	

5. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами 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)

	Понятность и удобство подачи заявления	Возможность записи на прием в ведомство, учреждение	Информирование о статусе услуги	Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	Оперативность получения результата	Возможность получения результата в электронном виде
	Оценка от 1 до 5	Оценка от 1 до 5	Оценка от 1 до 5	Оценка от 1 до 5	Оценка от 1 до 5	Оценка от 1 до 5
Прием и учет уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями на территориях, подлежащих обслуживанию Федеральным медико-биологическим агентством, отдельных видов работ и услуг по перечню, утверждаемому Правительством Российской Федерации						
Выдача санитарно-эпидемиологического заключения на основании результатов санитарно-эпидемиологических экспертиз, расследований, обследований, исследований, испытаний и иных видов оценок соблюдения санитарно-эпидемиологических и гигиенических требований						

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

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

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

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

9. 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

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

1.	Сельское хозяйство, рыбоводство	12.	Транспортировка и хранение (логистика и складское хозяйство)
2.	Лесное хозяйство	13.	Страхование и финансы
3.	Охота, рыболовство	14.	Образование, наука
4.	Добывающая промышленность	15.	Здравоохранение, фармацевтика
5.	Обрабатывающая промышленность	16.	Культура, организация досуга и развлечений
6.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	17.	Спорт
7.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	18.	Туризм
8.	Строительство	19.	Социальные услуги и обеспечение
9.	Торговля	20.	Другое (записать)
10.	Услуги и общественное питание	21.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа
11.	Связь, СМИ и IT		

11. В каком регионе осуществляет деятельность Ваша организация? (Список субъектов прилагается)

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА АНКЕТЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПО ОЦЕНКЕ ДОСТУПНОСТИ ИНФОРМАЦИИ
О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЕДОМСТВА
(для юридических лиц)**

1. Какие источники информации ФМБА России Вы используете для получения информации? (Любое число ответов)

1. Официальный сайт ФМБА России
2. Телеграмм-канал ФМБА России
3. Официальная страница ФМБА России в социальной сети «ВКонтакте»
4. Официальная страница ФМБА России в социальной сети «Одноклассники»

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

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

3. Удастся ли Вам найти требуемую информацию на сайте ФМБА России? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

4. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на сайте ФМБА России? Дайте оценку по 5-ти 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

5. За получением какой информации Вы чаще всего обращаетесь на сайт ФМБА России? (Открытый вопрос)

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

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

	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь время от времени (редко)	Затрудняюсь ответить
Телеграмм-канал ФМБА России	1	2	3
Страница ФМБА России в социальной сети «ВКонтакте»	1	2	3
Страница ФМБА России в социальной сети «Одноклассники»	1	2	3

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

	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Телеграмм-канал ФМБА России	1	2	3
Страница ФМБА России в социальной сети «ВКонтакте»	1	2	3
Страница ФМБА России в социальной сети	1	2	3

«Одноклассники»			
-----------------	--	--	--

9. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на следующих ресурсах? Дайте оценку по 5-ти 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
Телеграмм-канал ФМБА России	
Страница ФМБА России в социальной сети «ВКонтакте»	
Страница ФМБА России в социальной сети «Одноклассники»	

10. Какая информация наиболее востребована Вами на страницах ФМБА России в социальных сетях и/или телеграм-канале? (Открытый вопрос)

11. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в ведении страниц ФМБА России в социальных сетях и/или телеграм-канале? (Открытый вопрос)

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

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

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

14. 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

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

12.	Сельское хозяйство, рыбоводство	12.	Транспортировка и хранение (логистика и складское хозяйство)
13.	Лесное хозяйство	13.	Страхование и финансы
14.	Охота, рыболовство	14.	Образование, наука
15.	Добывающая промышленность	15.	Здравоохранение, фармацевтика
16.	Обрабатывающая промышленность	16.	Культура, организация досуга и развлечений
17.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	17.	Спорт
18.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	18.	Туризм
19.	Строительство	19.	Социальные услуги и обеспечение
20.	Торговля	20.	Другое (записать)
21.	Услуги и общественное питание	21.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа
22.	Связь, СМИ и IT		

16. В каком регионе осуществляет деятельность Ваша организация? (Список субъектов прилагается)

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА АНКЕТЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПО ОЦЕНКЕ ДОСТУПНОСТИ ИНФОРМАЦИИ
О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЕДОМСТВА
(для физических лиц)**

1. Какие источники информации ФМБА России Вы используете для получения информации? (Любое число ответов)

1. Официальный сайт ФМБА России
2. Телеграмм-канал ФМБА России
3. Официальная страница ФМБА России в социальной сети «ВКонтакте»
4. Официальная страница ФМБА России в социальной сети «Одноклассники»

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

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

3. Удастся ли Вам найти требуемую информацию на сайте ФМБА России? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

4. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на сайте ФМБА России? Дайте оценку по 5-ти 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

5. За получением какой информации Вы чаще всего обращаетесь на сайт ФМБА России? (Открытый вопрос)

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

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

	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь время от времени (редко)	Затрудняюсь ответить
Телеграмм-канал ФМБА России	1	2	3
Страница ФМБА России в социальной сети «ВКонтакте»	1	2	3
Страница ФМБА России в социальной сети «Одноклассники»	1	2	3

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

	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Телеграмм-канал ФМБА России	1	2	3
Страница ФМБА России в социальной сети «ВКонтакте»	1	2	3
Страница ФМБА России в социальной сети	1	2	3

«Одноклассники»			
-----------------	--	--	--

9. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на следующих ресурсах? Дайте оценку по 5-ти 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
Телеграмм-канал ФМБА России	
Страница ФМБА России в социальной сети «ВКонтакте»	
Страница ФМБА России в социальной сети «Одноклассники»	

10. Какая информация наиболее востребована Вами на страницах ФМБА России в социальных сетях и/или телеграм-канале? (Открытый вопрос)

11. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в ведении страниц ФМБА России в социальных сетях и/или телеграм-канале? (Открытый вопрос)

12. Ваш пол (Один ответ)

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. Укажите, пожалуйста, Ваш образование (Один ответ)

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

15. 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

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

1.	Руководитель	8.	Самозанятый
2.	Государственный и муниципальный служащий	9.	Учащийся, студент – <i>Переход к в. 18</i>
3.	Рабочий	10.	Неработающий пенсионер – <i>Переход к в. 18</i>
4.	Специалист, офисный работник	11.	Домохозяйка – <i>Переход к в. 18</i>
5.	Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов	12.	Безработный – <i>Переход к в. 18</i>
6.	Предприниматель	13.	Другое (записать)
7.	Фермер (с/х работник)	14.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

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

23.	Сельское хозяйство, рыбоводство	12.	Транспортировка и хранение (логистика и складское хозяйство)
-----	---------------------------------	-----	--

24.	Лесное хозяйство	13.	Страхование и финансы
25.	Охота, рыболовство	14.	Образование, наука
26.	Добывающая промышленность	15.	Здравоохранение, фармацевтика
27.	Обрабатывающая промышленность	16.	Культура, организация досуга и развлечений
28.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	17.	Спорт
29.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	18.	Туризм
30.	Строительство	19.	Социальные услуги и обеспечение
31.	Торговля	20.	Другое (записать)
32.	Услуги и общественное питание	21.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа
33.	Связь, СМИ и IT		

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

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА АНКЕТЫ СОТРУДНИКОВ ВЕДОМСТВА

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

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

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Не участвую в данном процессе / никогда не сталкивался
2.1. Подготовка проекта нормативно-правового акта	1	2	3	4	0
2.2. Согласование проекта НПА	1	2	3	4	0
2.3. Утверждение НПА	1	2	3	4	0
2.4. Опубликование НПА	1	2	3	4	0
2.5. Контроль и соблюдение НПА	1	2	3	4	0

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

	Проблема (укажите)	Проблем не было
3.1. Подготовка проекта нормативно-правового акта	1	2
3.2. Согласование проекта НПА	1	2
3.3. Утверждение НПА	1	2
3.4. Опубликование НПА	1	2
3.5. Контроль и соблюдение НПА	1	2

4. Насколько Вы удовлетворены организацией процесса по оформлению и исполнению договоров в ФМБА России (Один ответ по каждой строке)?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Не участвую в данном процессе / никогда не сталкивался
4.1. Подготовка договора	1	2	3	4	0
4.2. Согласование договора	1	2	3	4	0
4.3. Подписание договора	1	2	3	4	0
4.4. Регистрация договора	1	2	3	4	0
4.5. Исполнение договора	1	2	3	4	0
4.6. Контроль и мониторинг исполнения договора	1	2	3	4	0

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

	Проблема (укажите)	Проблем не было
5.1. Подготовка договора	1	2
5.2. Согласование договора	1	2
5.3. Подписание договора	1	2
5.4. Регистрация договора	1	2
5.5. Исполнение договора	1	2

5.6. Контроль и мониторинг исполнения договора	1	2
--	---	---

6. 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
6.1. Служебное место (кабинет, мебель, банитарные помещения и т.п.)	1	2	3	4	5
6.2. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)	1	2	3	4	5
6.3. Программное обеспечение	1	2	3	4	5
6.4. Обслуживание технических средств	1	2	3	4	5
6.5. Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)	1	2	3	4	5

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

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

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
8.1. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений	1	2	3	4	5
8.2. Правовые информационные системы	1	2	3	4	5
8.3. Кадровый портал	1	2	3	4	5
8.4. Дэшборды	1	2	3	4	5
8.5. Автоматизация форм и шаблонов	1	2	3	4	5
8.6. Автоматизация отчетов	1	2	3	4	5
8.7. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)	1	2	3	4	5
8.8. Доступ к данным иных государственных органов и организаций	1	2	3	4	5

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

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

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

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

11. Насколько Вы удовлетворены возможностями должностного роста в ФМБА России? (Один ответ)

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

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

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

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)	1	2	3
13.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)	1	2	3
13.3. Результатом	1	2	3
13.4. Престижностью	1	2	3
13.5. Общественным одобрением	1	2	3

14. 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

15. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым работать в ФМБА России? (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
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

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