

**Приказ Комитета имущественных отношений Санкт-Петербурга от 19 апреля 2024 г. N 72-п "Об утверждении порядка взаимодействия с внутренним клиентом Комитета имущественных отношений Санкт-Петербурга"**

Во исполнение пункта 3.5.4 Плана мероприятий ("Дорожная карта") по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Комитете имущественных отношений Санкт-Петербурга, утвержденного вице-губернатором Санкт-Петербурга Казарином С.В. 29.09.2023

приказываю:

1. Утвердить Порядок взаимодействия с внутренним клиентом Комитета имущественных отношений Санкт-Петербурга согласно [приложению](#) к приказу.
2. Управлению информатизации и автоматизации в течение десяти рабочих дней с момента подписания приказа обеспечить его размещение:
  - 2.1. на Портале по внедрению стандартов клиентоцентричности в Санкт-Петербурге [gdl-spb.iac.spb.ru](http://gdl-spb.iac.spb.ru) в разделе "Загрузка отчетов";
  - 2.2. на [официальном сайте](#) Комитета имущественных отношений Санкт-Петербурга (далее - Комитет) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
3. Организационному управлению в течение десяти рабочих дней довести приказ до сведения структурных подразделений Комитета и обеспечить направление приказа в общедоступные базы правовой информации.
4. Приказ вступает в силу со дня его подписания.
5. Контроль за выполнением приказа возложить на заместителя председателя Комитета Маркова К.В.

Председатель Комитета

Л.В. Кулаков

**Приложение  
к [приказу](#) Комитета имущественных  
отношений Санкт-Петербурга  
от 19.04.2024 N 72-п**

**Порядок  
взаимодействия с внутренним клиентом Комитета имущественных  
отношений Санкт-Петербурга**

**1. Общие положения: принципы, цели взаимодействия с внутренним клиентом**

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с внутренним клиентом Комитета имущественных отношений Санкт-Петербурга (далее - Комитет, Порядок) устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых внутренними клиентами Комитета.

1.2. Порядок разработан во исполнение пункта 3.5.4 Плана мероприятий

("Дорожная карта") по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Комитете имущественных отношений Санкт-Петербурга, утвержденного вице-губернатором Санкт-Петербурга Казариным С.В. 29.09.2023.

1.3. Для целей настоящего Порядка используются следующие термины и определения:

**внешний клиент** - физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с целью удовлетворения своих потребностей с Комитетом, подведомственными ему Санкт-Петербургскими государственными учреждениями (далее - Учреждения);

**внутренний клиент** - государственный гражданский служащий Комитета, а также сотрудник Комитета, замещающий должность, не относящуюся к должностям государственной гражданской службы Санкт-Петербурга;

**структурное подразделение** - часть Комитета, которая представляет собой группу внутренних клиентов, осуществляющих свою деятельность в рамках определённого направления или функции в соответствии с установленной компетенцией;

**коммуникация** - процесс обмена информацией при выполнении функциональных обязанностей или должностных регламентов - основной фактор взаимодействия внутренних и (или) внешних клиентов;

**клиентоцентричный подход** - процесс постоянного улучшения взаимоотношений с внутренним и (или) внешним клиентом;

**база знаний** - совокупность информации, которая разъясняет внешние или внутренние процессы и доступна к ознакомлению каждому сотруднику Комитета и (или) Учреждений. База знаний может быть внутренней (размещённой на сетевом диске структурного подразделения на файловом ресурсе) и внешней (размещённой на сетевом диске Комитета, также в общедоступных базах правовой информации). Она представлена следующими видами документов:

положениями,

порядками,

регламентами, административными регламентами,

инструкциями,

типовыми ответами на обращения и запросы внешних и внутренних клиентов.

Ключевые точки взаимодействия определяются Комитетом в соответствии с утвержденным Порядком формирования и ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом Комитета.

1.4. При взаимодействии с внутренним клиентом необходимо учитывать потребности граждан с хроническими проблемами со здоровьем, граждан, ограниченно или временно нетрудоспособных.

1.5. Преимущественными каналами взаимодействия являются цифровые каналы взаимодействия.

1.6. Внутренние клиенты Комитета взаимодействуют между собой в целях выполнения поставленных задач, а также реализации потребностей внешних клиентов, и должны придерживаться клиентоцентричного подхода при взаимодействии вне зависимости от повода и формы такого взаимодействия, в том числе руководствуясь требованиями Стандарта для внутреннего клиента.

## **2. Техническо-организационное обеспечение и инфраструктура точек взаимодействия с внутренним клиентом**

2.1. Взаимодействие внутренних клиентов осуществляется ежедневно в соответствии с графиком работы Комитета.

2.2. Перечень процессов взаимодействия внутренних клиентов

N п/п	Направление деятельности Комитета	Наименование процесса взаимодействия
1	Организация отношений с внутренним клиентом по вопросам информационно-те хнического обеспечения	Техническая поддержка: Организация работ по поддержанию работоспособности компьютерной и оргтехники
2		Техническая поддержка: Работа с сетевой инфраструктурой
3		Техническая поддержка: Обеспечение работоспособности информационных систем
4		Техническая поддержка: Защита информации
5		Оказание помощи при эксплуатации информационных систем внутренними клиентами
6		Разработка методических материалов и рекомендаций в соответствии с компетенцией отделов
8		Изготовление сертификатов ключей электронной подписи
9		Настройка автоматизированного рабочего места для новых внутренних клиентов
10		Оказание методической помощи по вопросам бухгалтерского учета, контроля, отчетности и анализа хозяйственной деятельности
11	Организация отношений с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	Выдача справок внутренним клиентам
12		Начисление заработной платы, исчисление налогов и взносов
13		Формирование заявок на предоставление услуг сотовой связи
14		Формирование потребности в товарно-материальных ценностях
15	Осуществление административно-х озяйственной деятельности	Обеспечение товарно-материальными ценностями
16		Обращения по вопросам административно-хозяйственного обеспечения деятельности Комитета, обслуживания, содержания имущества и помещений
17		Поддержание в эксплуатационном состоянии

		технологического оборудования
18		Формирование заявок на предоставление услуг международной, межгородной телефонной связи
19		Поддержание в эксплуатационном состоянии помещений Комитета
20	Иное взаимодействие с внутренним клиентом	Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу)
21		Прохождение государственной гражданской службы (выполнение трудовых обязанностей)
22		Увольнение с государственной гражданской службы (прекращение трудового договора)
23		Подготовка документов для проведения закупки товаров, работ, услуг
24		Выполнение плана по достижению ключевых показателей деятельности
25		Разработка правовых актов
26		Составление отчетной информации
27		Запрос предложений в общегородские и районный планы мероприятий к праздникам и памятным датам Санкт-Петербурга
28		Получение и включение предложений от клиентов в общегородские и районные планы мероприятий к праздникам и памятным датам Санкт-Петербурга
29		Оповещение о мероприятиях по мобилизационной подготовке, гражданской обороне и чрезвычайных ситуациях
30		Организация делопроизводства в Комитете
31		Организация работы с архивными документами
32		Запрос информации от внутреннего клиента
33		Согласование внутренних документов Комитета
34		Предоставление информации по запросам структурных подразделений Комитета

### 3. Общие требования к взаимодействию с внутренним клиентом

3.1. При взаимодействии с внутренним клиентом, ограниченном устными формами коммуникации (личное взаимодействие, телефонная связь):

3.1.1. Используется метод активного слушания<sup>1</sup>.

3.1.2. В процессе активного слушания внутреннему клиенту могут быть заданы уточняющие вопросы по его обращению или запросу.

3.1.3. Ответ на устное обращение или запрос внутреннего клиента даётся в виде консультации в момент обращения.

3.1.4. В случае необходимости дополнительной проработки вопроса (например, запрос информации в другом структурном подразделении) ответы на

устные обращения или запросы внутренних клиентов даются в устной форме до конца рабочего дня.

3.1.5. В случае, если исполнение устного обращения или запроса посредством телефонной связи не представляется возможным, внутреннему клиенту должно быть предложено использовать другие виды связи.

3.2. При взаимодействии с внутренними клиентами, ограниченном письменными/печатными формами коммуникации (через государственную информационную систему Санкт-Петербурга "Единая система электронного документооборота и делопроизводства исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга", электронную почту Комитета, служебные/докладные записи):

3.2.1. Направляется уведомление о факте получения письменного обращения или запроса от внутреннего клиента.

3.2.2. Могут быть заданы уточняющие вопросы, если позволяет способ связи.

3.2.3. Ответ на письменное обращение или запрос внутреннего клиента предоставляется в письменной форме не позднее 30 дней с даты поступления обращения, если не указано иное.

3.3. Иные взаимодействия с внутренним клиентом регламентируются приказами Комитета.

#### **4. Применяемые для взаимодействия с внутренним клиентом инструменты**

4.1. При ответе на наиболее часто задаваемые вопросы предоставляющим ответ на запрос или обращение внутреннего клиента может быть сделана ссылка на базу знаний Комитета.

#### **5. Требования к организации обратной связи**

5.1. Система внутренней обратной связи функционирует в соответствии с порядком формирования обратной связи от внутренних и внешних клиентов Комитета имущественных отношений Санкт-Петербурга, утвержденного приказом Комитета.

#### **6. Формы и сроки контроля**

6.1. Формой контроля за удовлетворённостью взаимодействиями с внутренним клиентом, осуществляемого заместителем председателя Комитета, назначенным ответственным за реализацию программы клиентоцентричности в Комитете в рамках федерального проекта "Государство для людей", является мониторинг уровня удовлетворенности в соответствии с опросами, проводимыми по формам согласно [приложению](#) к настоящему Порядку.

6.2. Результаты опросов фиксируются, обсуждаются и сравниваются с предыдущими результатами опросов для отслеживания динамики внедрения и улучшения клиентоцентричности в Комитете ежегодно на оперативном совещании

у председателя Комитета.

6.3. Исполнение поручений, направленных на решение выявленных проблем по результатам опросов, возлагаются на внутренних клиентов Комитета в соответствии с их компетенциями с указанием сроков их исполнения.

1

Активное слушание заключается в проявлении интереса к словам внутреннего клиента. Сотрудник, проводящий личный прием, показывает клиенту, что его информация воспринимается верно.

**Приложение  
к Порядку, утвержденному  
приказом Комитета имущественных  
отношений Санкт-Петербурга  
от 19.04.2024 N 72-п**

**Формы инструментариев для проведения оценки удовлетворенности внутренних  
клиентов**

**Форма N 1. Оценка удовлетворенности внутренними клиентами отдельных  
аспектов деятельности в Комитете**

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

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

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

	Постоянно, каждый рабочий день	Несколько раз в неделю	Несколько раз в месяц	Несколько раз в год	Не занимаюсь этим
2.1. Предоставление государственных услуг					
2.2. Предоставление мер поддержки					
2.3. Проведение контрольно-надзорных мероприятий					
2.4. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения					
2.5. Нормативно-правовая деятельность в Комитете					
2.6. Консультирование по вопросам взаимодействия с Комитетом					

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

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

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

	Полност ью удовлет ворен	Скорее удовлет ворен	Скорее не удовлет ворен	Полност ью не удовлет ворен	Затрудн яюсь ответит ь
4.1. Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.)					
4.2. Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)					

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

	Полност ью удовлет ворен	Скорее удовлет ворен	Скорее не удовлет ворен	Полност ью не удовлет ворен	Затрудн яюсь ответит ь
5.1. Понятность инструкций и методических материалов					
5.2. Удобство использования инструкций и методических					

материалов					
5.3. Актуальность инструкций и методических материалов					

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не взаимодействую с другими государственными органами и организациями
6.1. Качество предоставляемой информации				
6.2. Соблюдение сроков предоставления информации				
6.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)				
6.4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)				
6.5. Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией				

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
--	---------------------	------------------------	----------------------

7.1. В подразделении, в котором Вы замещаете должность			
7.2. В Комитете в целом			

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

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

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

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

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

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

11. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

12. Сколько лет Вы работаете в Комитете?

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

13. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

15. Ваше образование? (Один ответ)

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

16. Какое высказывание точнее всего описывает материальное положение Нашей 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!

ГАРАНТ:

**Нумерация подпунктов в форме приводится в соответствии с источником**

**Форма N 2. Оценка удовлетворенности внутренними клиентами кадровых процессов в Комитете**

1. Как часто Вы взаимодействуете с кадровым подразделением в Комитете? (Один ответ)?

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

2. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа с кадрами в Комитете? (Один ответ)

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не участвую в выполнении указанной функции (не взаимодействую с иным структурным подразделением по указанной функции)
3.1. Выполнение требований кадровой политики организации (формирование кадрового состава, разработка и утверждение				

штатного расписания, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов)				
3.2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)				
3.3. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)				
3.4. Аттестация сотрудников				
3.5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников				
3.6. Разрешение трудовых конфликтов				
3.7. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий				
3.8. Разработка должностных регламентов и инструкций				
3.9. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками сотрудников)				
3.10. Учет рабочего времени (ведение табеля учета рабочего времени)				
3.11. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, требование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к				

дисциплинарной ответственности)				
3.12. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов, консультирование и т.д.)				
3.13. Организация хранения документов				
3.14. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации				

4. Что Вас не устраивает в работе кадрового подразделения при выполнении следующих функции? (2) (Открытый вопрос)

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить	Не участвую в выполнении указанной функции (не взаимодействую с иным структурным подразделением по указанной функции)
4.1. Выполнение требований кадровой политики организации (формирование кадрового состава, разработка и утверждение штатного расписания, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов)			
4.2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)			
4.3. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение			

квалификации)			
4.4. Аттестация сотрудников			
4.5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников			
4.6. Разрешение трудовых конфликтов			
4.7. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий			
4.8. Разработка должностных инструкций			
4.9. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками сотрудников			
4.10. Учет рабочего времени (ведение табеля учета рабочего времени)			
4.11. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, требование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)			
4.12. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов, консультирование и т.д.)			
4.13. Организация хранения документов			
4.14. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации			

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

Этапы процесса организации кадровой работы в Комитете	Оценка от 1 до 5	Не участвую в выполнении указанной функции (не
---	------------------	--

		взаимодействую с иным структурным подразделением по указанной функции)
5.1 Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу)		
5.2 Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу)		
5.3 Предоставление отпуска		
5.4 Направление в служебную командировку		
5.5 Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности		
5.6 Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)		
5.7 Предотвращение и урегулирование конфликта интересов		
5.8 Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера		
5.9 Представление сведений о размещении информации в сети Интернет		
5.10 Применение мер поощрения		
5.11 Привлечение к дисциплинарной ответственности		
5.12 Оказание материальной помощи		
5.13 Предоставление государственных социальных гарантий		
5.14 Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей		
5.15 Организация документооборота и оперативного взаимодействия		
5.16 Выполнение служебных (трудовых) обязанностей		
5.17 Прекращение служебного контракта (трудового договора)		
5.18 Индивидуальный служебный (трудовой) спор		
5.19 Организация клиентоцентричной корпоративной среды в Комитете		

6. Какие проблемы возникают на следующих этапах организации кадровой работы в Комитете? (3) (Ответы по каждой строке) (Открытый вопрос)

Этапы процесса предоставления государственной услуги	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить	Не участвую в выполнении указанной функции (не взаимодействую с иным структурным подразделением по указанной функции)
6.1 Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу)			
6.2 Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу)			
6.3 Предоставление отпуска			
6.4 Направление в служебную командировку			
6.5 Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности			
6.6 Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)			
6.7 Предотвращение и урегулирование конфликта интересов			
6.8 Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера			
6.9 Представление сведений о размещении информации в сети Интернет			
6.10 Применение мер поощрения			
6.11 Привлечение к дисциплинарной ответственности			
6.12 Оказание материальной помощи			
6.13 Предоставление государственных социальных гарантий			

6.14 Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей			
6.15 Организация документооборота и оперативного взаимодействия			
6.16 Выполнение служебных (трудовых) обязанностей			
6.17 Прекращение служебного контракта (трудового договора)			
6.18 Индивидуальный служебный (трудовой) спор			
6.19 Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти			

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

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

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

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

9. Насколько Вы удовлетворены возможностями должностного роста? (Одни ответ)

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

10. Насколько Вы удовлетворены системой адаптации новых сотрудников Комитета? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен (а)
2. Скорее не удовлетворен (а)
3. Затрудняюсь ответить

Переход к [Вопросу N 12](#)

11. Какие меры по адаптации новых сотрудников, используемые в Комитете, Вы можете выделить? (любое число ответов)

1. Общее информирование, инструктаж о деятельности и культуре взаимоотношений в коллективе
2. Знакомство с трудовым распорядком, нормативными материалами
3. Подключение нового сотрудника к корпоративным мессенджерам, корпоративным порталам и т.п.
4. Участие в корпоративных мероприятиях
5. Проведение внутреннего обучения, тренингов
6. Организация наставничества
7. Регулярный мониторинг адаптации в первые месяцы (квартал) работы нового сотрудника
8. Другое (укажите)
9. Нет информации о мероприятиях по адаптации

10. Никаких мероприятий не проводится  
11. Затрудняюсь ответить  
12. Как часто в Комитете проводится обучение сотрудников? (один ответ по каждой строке)?

	1 раз в квартал	1 раз в полуго дие	1 раз в год	Не реже 1 раз в 3 года	Обучение не провод ится	Затрудняюсь ответи ть
32.1. Обучение по процессу профессиональной деятельности						
32.2. Обучение навыкам эффективной коммуникации с клиентами/коллегами при предоставлении услуг						

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

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить

13.1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)			
13.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)			
13.3. Результатом			

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

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

17. К какой группе должностей Вы сейчас себя относите? (одни ответ)

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

18. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

19. Сколько лет Вы работаете в Комитете?

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

20. Пол

1. Мужской
2. Женский

21. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (Одни ответ)

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

22. Ваше образование? (Один ответ)

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

23. 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!

(2) На вопрос отвечают респонденты, давшие ответ "Скорее не удовлетворен" в [вопросе N 3](#).

(3) Задается только тем респондентам, которые поставили оценки "1", "2" и "3" в [вопросе N 5](#).

**Форма N 3. Оценка удовлетворенности внутренними клиентами процессов нормотворчества**

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

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

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Не участвую в данном процессе
2.1. Подготовка проекта нормативного правового акта (НПА)					
2.2. Согласование проекта НПА					
2.3. Утверждение НПА					
2.4. Опубликование НПА					
2.5. Контроль и соблюдение НПА					

3. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках процесса нормотворчества? (Ответ по каждой строке относительно каждого этапа) (Открытый вопрос)

	Проблема (укажите)	Проблем не было	Не участвую в данном процессе
3.1. Подготовка проекта нормативного правового акта (НПА)			
3.2. Согласование проекта НПА			
3.3. Утверждение НПА			
3.4. Опубликование НПА			
3.5. Контроль и соблюдение НПА			

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

нормативных правовых актов? (Один ответ по каждой строке) ?

	Полност ью удовлет ворен	Скорее удовлет ворен	Скорее не удовлет ворен	Полност ью не удовлет ворен	Затрудн яюсь ответит ь	Не участву ю в данном процесс е
4.1. Понятность инструкций и методических материалов						
4.2. Удобство использования инструкций и методических материалов						

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

	Полност ью удовлет ворен	Скорее удовлет ворен	Скорее не удовлет ворен	Полност ью не удовлет ворен	Затрудн яюсь ответит ь	Не участву ю в данном процесс е
5.1. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений						
5.2. Правовые информационные системы						
5.3. Доступ к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)						
5.4. Доступ к данным иных государственных						

органов и организаций						
-----------------------	--	--	--	--	--	--

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не участвую в данном процессе
6.1. Качество предоставляемой информации				
6.2. Соблюдение сроков предоставления информации				
6.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)				
6.4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)				
6.5. Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией				

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
7.1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)			
7.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)			
7.3. Результатом			

8. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым работать в Комитете? Данте оценку, пожалуйста, по 10-балльной

шкале, где 1 – очень маловероятно, 10 – с большой вероятностью. (Один ответ)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

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

10. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

11. Сколько лет Вы работаете в Комитете?

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

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!

#### **Форма N 4. Оценка удовлетворенности внутренними клиентами процессов оформления и исполнения договоров**

1. Насколько Вы удовлетворены организацией процесса по оформлению и исполнению договоров в Комитете (Один ответ по каждой строке)?

	Полностью	Скорее удовлетворены	Скорее не удовлетворены	Полностью не удовлетворены	Не участвую	Не участвую

	удовле творен	творен	удовле творен	удовле творен	ую в данно м процес се	ую в данно м процес се
1.1. Подготовка договора						
1.2. Согласование договора						
1.3. Подписание договора						
1.4. Регистрация договора						
1.5. Исполнение договора						
1.6. Контроль и мониторинг исполнения договора						

2. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках процесса по оформлению и исполнению договоров в Комитете (Ответ по каждой строке относительно каждого этапа) (Открытый вопрос)

	Проблема (укажите)	Проблем не было	Не участвую в данном процессе
2.1. Подготовка договора			
2.2. Согласование договора			
2.3. Подписание договора			
2.4. Регистрация договора			
2.5. Исполнение договора			
2.6. Контроль и мониторинг исполнения договора			

3. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) при согласовании проектов договоров в Комитете (Ответ по каждой строке относительно каждого этапа) (Открытый вопрос)

	Проблема (укажите)	Проблем не было	Не участвую в данном процессе
3.1. Устранение			

замечаний			
3.2. Сроки согласования			
3.3. Этапы согласования			
3.4. Количество согласующих звеньев			

4. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) при повторном согласовании проектов договоров в Комитете после устранения замечаний согласующих структурных подразделений (Ответ по каждой строке относительно каждого этапа) (Открытый вопрос)

	Проблема (укажите)	Проблем не было	Не участвую в данном процессе
4.1. Устранение замечаний			
4.2. Сроки согласования			
4.3. Этапы согласования			
4.4. Количество согласующих звеньев			

5. Считайте ли вы возможным упростить процедуру согласования проектов договоров в Комитете после устранения замечаний согласующих структурных подразделений (Ответ по каждой строке относительно каждого этапа) (Открытый вопрос)

	Да, считаю возможным	Нет, не считаю возможным	Затрудняюсь ответить	Не участвую в данном процессе
5.1. Сроки согласования				
5.2. Этапы согласования				
5.3. Количество согласующих звеньев				

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
7.1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)			
7.2. Процессом (реализуемые функции,			

процедуры)			
7.3. Результатом			

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

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

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

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

10. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

11. Сколько лет Вы работаете в Комитете?

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

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!

**Форма N 5. Оценка удовлетворенности внутренними клиентами рассмотрением обращений и выполнением запросов**

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

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

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

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

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

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

4. Скажите, пожалуйста, по каким поводам чаще всего бывают обращения? (Открытый вопрос)

5. Укажите, пожалуйста, способ подачи обращения (запроса), с которым Вам приходится чаще всего работать. (Один ответ)

1. Устное обращение при личном приеме в Комитете
2. Письменное обращение в Комитет на бумажном носителе
3. Обращение в электронной форме через [официальный сайт](#) Комитета
4. Обращение в электронной форме через портал Госуслуги ([gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru))

5. Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги

6. Обращение в электронной форме через социальные сети
7. Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах
8. Письменное обращение через МФЦ
9. Иное \_\_\_\_\_ (укажите)

6. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в Комитет? (4) 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)

	Оценка от 1 до 5
Устное обращение при личном приеме в Комитете	
Письменное обращение в Комитет на бумажном носителе	
Обращение в электронной форме через <a href="#">официальный сайт</a> Комитета	

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

1. 5 баллов

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

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

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

9. Обычно каковы причины переадресации обращений в другое ведомство (орган власти)? (5) (Открытый вопрос)

---

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

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

11. Обычно каковы причины отказов в рассмотрении обращений (запросов)? (6) (Открытый вопрос)

---

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

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

13. Что необходимо изменить в процессе рассмотрения обращений и выполнения запросов в Комитете? (Открытый вопрос)

---

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

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

15. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

16. Сколько лет Вы работаете в Комитете?

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

17. Пол

- 1. Мужской
- 1. Женский

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

- 1. 18 - 29 лет

2. 30 – 44 лет  
3. 45 – 60 лет  
4. 61 год и старше  
19. Ваше образование? (Один ответ)  
1. Высшее  
2. Незаконченное высшее  
3. Среднее специальное  
4. Среднее общее  
20. Какое высказывание точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи? (Один ответ)  
1. Денег не хватает даже на питание  
2. На питание денег хватает, но одежду, обувь купить не можем  
3. На одежду, обувь денег хватает, но крупную бытовую технику купить не можем  
4. На бытовую технику денег хватает, но автомобиль купить не можем  
5. На автомобиль денег хватает, но квартиру или дом купить не можем  
6. На квартиру или дом денег хватает  
7. Затрудняюсь ответить

Спасибо за сотрудничество!

---

(4) Вопрос задается только тем респондентам, которые выбрали 1 – 3 варианты в [вопросе N 5](#).

(5) Вопрос задается только тем респондентам, которые выбрали 1 вариант в [вопросе N 8](#).

(6) Вопрос задается только тем респондентам, которые выбрали I вариант в [вопросе N 10](#).

---

#### **Форма N 6. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов предоставлением государственных услуг**

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

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

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

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

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

---

Далее вопросы задаются по каждой услуге, отмеченной респондентом, отдельно

4. Каким образом организовано информирование о предоставлении государственной услуги в Комитете? (Любое число отпетое)

1. Информация размещена на портале Госуслуги ([gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru))
2. Информация размещена на мобильное приложение портала Госуслуги ([gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru))
3. Информация размещена на [сайте](#) Комитета

4. Информация размещена на Телеграм-канале Комитета
5. Информация размещена на официальной странице Комитета в социальной сети "ВКонтакте"
6. Информация размещена на официальной странице Комитета в социальной сети "Одноклассники"
7. Информация размещена в СМИ и интернете
8. Информация предоставляется при личном обращении в Комитет
9. Другое \_\_\_\_\_ (укажите)
5. Насколько Вы удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ по строке)

Способ информирования о государственной услуге	Оценка от 1 до 5
5.1 Информация размещена на портале Госуслуги ( <a href="http://gosuslugi.ru">gosuslugi.ru</a> )	
5.2 Информация размещена на мобильное приложение портала Госуслуги ( <a href="http://gosuslugi.ru">gosuslugi.ru</a> )	
5.3 Информация размещена на <a href="#">сайте</a> Комитета	
5.4 Информация размещена на Телеграм-канале Комитета	
5.5 Информация размещена на официальной странице Комитета в социальной сети "ВКонтакте"	
5.6 Информация размещена на официальной странице Комитета в социальной сети "Одноклассники"	
5.7 Информация размещена в СМИ и интернете	
5.8 Информация предоставляется приличном обращении в Комитет	

6. Каким образом предоставляется государственная услуга? (Один ответ)

1. Услуга всегда предлагается самим Комитетом

2. Клиент сам обращается за услугой

3. Государственная услуга или предлагается Комитетом, или клиент сам обращается за ее получением

7. Приходилось ли Вам отклонять заявления на получение государственной услуги (отказывать в предоставлении государственной услуги)? (Один ответ)

1. Да

2. Нет

8. При отказе в предоставлении услуги Вы предоставляете клиенту информацию о необходимых действиях для получения услуги в будущем? ([7](#)) (Один ответ)

1. Да

2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

9. Насколько, с Вашей точки зрения, оптимально организованы следующие процессы в рамках предоставления государственной услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что процесс организован совсем не оптимально, оценка 5 означает, что процесс организован максимально оптимально. (Один ответ по строке)

Процессы в рамках предоставления государственной услуги	Оценка от 1 до 5
9.1 Информирование о предоставлении государственной услуги	
9.2 Организация подачи заявителем запроса	
9.3 Прием и регистрация запроса заявителя	
9.4 Контроль оплаты государственной пошлины за предоставление государственной услуги и уплаты иных платежей	
9.5 Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия	
9.6 Рассмотрение запроса и принятие решений по результатам его рассмотрения	
9.7 Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах	
9.8 Предоставление результата государственной услуги	
9.9 Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги	
9.10 Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц	

10. Какие проблемы возникают в рамках следующих процессов предоставления государственной услуги? (8) (Ответы по каждой строке) (Открытый вопрос)

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

предоставления государственной услуги		
10.10 Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц		

11. Что необходимо изменить в процессах предоставления государственной услуги в Комитете? (Открытый вопрос)

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

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

13. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

14. Сколько лет Вы работаете в Комитете?

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

15. Пол

1. Мужской
2. Женский

16. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (Одни ответ)

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

17. Ваше образование? (Одни ответ)

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

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

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

Спасибо за сотрудничество!

(7) Вопрос задается только тем респондентам, которые выбрали 1 вариант в вопросе N 7.

(8) Задается только тем респондентам, которые поставили оценки "1", "2" и "3" в вопросе N 9.

**Форма N 7. Оценка удовлетворенности внутренними клиентами предоставлением мер государственной поддержки**

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

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

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

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

3. Укажите, пожалуйста, предоставлением каких мер поддержки Вы занимаетесь? (Любое число ответов)

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

4. Каким образом организовано информирование о предоставлении меры поддержки в Комитете? (Любое число ответов)

- 1. Информация размещена на портале Госуслуги ([gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru))
- 2. Информация размещена на мобильное приложение портала Госуслуги ([gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru))

3. Информация размещена на [сайте](#) Комитета

4. Информация размещена на Телеграм-канале Комитета

5. Информация размещена на официальной странице Комитета в социальной сети "ВКонтакте"

6. Информация размещена на официальной странице Комитета в социальной сети "Одноклассники"

7. Информация размещена в СМИ и интернете

8. Информация предоставляется при личном обращении в Комитет

9. Другое (укажите)

5. Насколько Вы удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления меры поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ по строке)

Способ информирования о мере поддержки	Оценка от 1 до 5
5.1 Информация размещена на портале Госуслуги ( <a href="http://gosuslugi.ru">gosuslugi.ru</a> )	
5.2 Информация размещена на мобильное приложение портала Госуслуги ( <a href="http://gosuslugi.ru">gosuslugi.ru</a> )	
5.3 Информация размещена на <a href="#">сайте</a> Комитета	
5.4 Информация размещена на Телеграм-канале Комитета	
5.5 Информация размещена на официальной странице Комитета в социальной сети "ВКонтакте"	

5.6 Информация размещена на официальной странице Комитета в социальной сети "Одноклассники"	
5.7 Информация размещена в СМИ и интернете	
5.8 Информация предоставляется при личном обращении в Комитета	

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

1. Мера поддержки всегда предлагается самим Комитетом
2. Клиент сам обращается за мерой поддержки
3. Мера поддержки или предлагается Комитетом, или клиент сам обращается за ее получением

7. Приходилось ли Вам отклонять заявления на получение меры поддержки (отказывать в предоставлении меры поддержки)? (Один ответ)

1. Да
2. Нет

8. При отказе в предоставлении меры поддержки Вы предоставляете клиенту информацию о необходимых действиях для получения меры поддержки в будущем? (9) (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

9. Насколько, с Вашей точки зрения, оптимально организованы следующие процессы в рамках предоставления меры поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что процесс организован совсем не оптимально, оценка 5 означает, что процесс организован максимально оптимально. (Один ответ по строке)

Процессы в рамках предоставления меры поддержки	Оценка от 1 до 5
9.1 Финансирование реализации меры поддержки	
9.2 Информирование о мере поддержки	
9.3 Организация направления заявления на получение меры поддержки	
9.4 Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления мер государственной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия	
9.5 Рассмотрение заявления на получение меры поддержки и принятие решений по результатам его рассмотрения	
9.6 Предоставление меры поддержки	
9.7 Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц	

10. Какие проблемы возникают в рамках следующих процессов предоставления меры поддержки? (10) (Ответы по каждой строке) (Открытый вопрос)

Процессы в рамках предоставления меры поддержки	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
---	--------------------	----------------------

10.1 Финансирование реализации меры поддержки		
10.2 Информирование о мере поддержки		
10.3 Организация направления заявления на получение меры поддержки		
10.4 Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления мер государственной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия		
10.5 Рассмотрение заявления на получение меры поддержки и принятие решений по результатам его рассмотрения		
10.6 Предоставление меры поддержки		
10.7 Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц		

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

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

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

13. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

14. Сколько лет Вы работаете в Комитете?

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

15. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

17. Ваше образование? (Один ответ)

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

18. Какое высказывание точнее всего описывает материальное положение

Вашей семьи? (Один ответ)

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

Спасибо за сотрудничество!

---

(9) Вопрос задается только тем респондентам, которые выбрали 1 вариант в [вопросе N 7](#).

(10) Задается только тем респондентам, которые поставили оценки "1", "2" или "3" в [вопросе N 9](#).