



МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ПРОХЛАДНЫЙ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ
РЕСПУБЛИКИ
КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ ЩЫЦ ПРОХЛАДНЭ КЪАЛЭ ОКРУГЫМ И ЩЫПНЭ
АДМИНИСТРАЦЭ
КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ ПРОХЛАДНА ШАХАРНЫ ОКРУГНУ ЖЕР-ЖЕРЛИ
АДМИНИСТРАЦИЯСЫ

«01» ноября 2025 г.

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 1230

УНАФЭ № _____
БУЙРУКЪ № _____

**Об утверждении Порядка регулярного сбора и анализа обратной связи
от внешних и внутренних клиентов работ
на территории городского округа Прохладный КБР**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 20.03.2025 года «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», Законом КБР от 03.08.2002 года №52-РЗ «О правовых актах в Кабардино-Балкарской Республике», Уставом городского округа Прохладный КБР, на основании протокола заседания Комиссии по вопросам снижения административных барьеров, оптимизации и повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Кабардино-Балкарской Республике от 20 июня 2025 года № 54, **п о с т а н о в л я ю :**

1. Утвердить Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов на территории городского округа Прохладный КБР (далее - Порядок), согласно Приложению к настоящему постановлению.

2. Создать комиссию по регулярному сбору и анализу обратной связи от внешних и внутренних клиентов на территории городского округа Прохладный КБР (далее - комиссия) в следующем составе:

- Жижилей С.В., первый заместитель главы местной администрации городского округа Прохладный КБР, председатель комиссии;

- Куриленко Н.А., заместитель главы местной администрации по экономике, промышленности и финансам местной администрации городского округа Прохладный КБР, заместитель председателя комиссии;

- Телегина Л.В., начальник отдела архитектуры и градостроительства местной администрации городского округа Прохладный КБР, секретарь комиссии.

Члены комиссии:

- Арсланбекова М.А., начальник отдела муниципального имущества и земельных отношений местной администрации городского округа Прохладный КБР;

- Ведмич Н.Г., начальник архивного отдела местной администрации городского округа Прохладный КБР;

- Гоова М.А., заместитель начальника МУ «Управление образования местной администрации городского округа Прохладный КБР»;

- Грищенко А.Б., начальник отдела записи актов гражданского состояния местной администрации городского округа Прохладный КБР;

- Маар Е.Ф., начальник МУ «УЖКХ городского округа Прохладный КБР»;

- Нерубленко О.М., начальник отдела культуры, социальной политики и спорта местной администрации городского округа Прохладный КБР;

- Нетребина М.И., начальник отдела экономического развития, торговли и поддержки предпринимательства местной администрации городского округа Прохладный КБР;

- Чубова Е.С., начальник отдела опеки и попечительства местной администрации городского округа Прохладный КБР.

3. Членам комиссии, указанным в п. 2 настоящего постановления, в пределах компетенции по курируемым вопросам по итогам регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов на территории городского округа Прохладный КБР предоставлять первому заместителю главы местной администрации городского округа Прохладный КБР Жижилай С.В. сведения и информацию согласно Порядку по установленным им формам в следующие сроки:

- для внешних клиентов два раза в год в срок до 24 июня и 19 декабря текущего года;

- для внутренних клиентов один раз в год до 20 декабря текущего года.

4. Председателю комиссии (Жижилай С.В.) обеспечить координацию и своевременное проведение и сдачу отчетности.

5. Опубликовать настоящее постановление в установленном порядке.

6. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

7. Настоящее постановление вступает в законную силу со дня его опубликования.

Глава местной администрации
городского округа Прохладный КБР

К.В. Кожухов

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕНО
постановлением местной администрации
городского округа Прохладный КБР
от «01» ноября 2025 г. № 1230

ПОРЯДОК регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов на территории городского округа Прохладный КБР

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов на территории городского округа Прохладный КБР (далее – Порядок) разработан во исполнение пункта 1.1 плана мероприятий («дорожной карты») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Кабардино-Балкарской Республике с целью проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности, утвержденного решением Комиссии по вопросам снижения административных барьеров, оптимизации и повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных, в Кабардино-Балкарской Республике, согласно протоколу от 20 июня 2025г. №54.

1.2. В настоящем Порядке используются следующие понятия:

1) взаимодействие с государством – комплекс правоотношений, возникающих в процессе предоставления государственных услуг, осуществления государственных функций и мер поддержки, а также использования в процессе их предоставления (осуществления) сервисов;

2) клиент (внешний клиент) – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с государством с целью удовлетворения своих потребностей, или же взаимодействующее с государством и уполномоченными организациями при осуществлении функций органов публичной власти;

3) внутренний клиент – работники и (или) сотрудники органа местного самоуправления муниципального образования, как непосредственно задействованные в предоставлении услуг, так и обеспечивающие деятельность всего органа местного самоуправления муниципального образования, выполнение его функций в рамках

процессов, предусматривающих осуществление функций государства, а также работники, в отношении которых у органа местного самоуправления муниципального образования имеются обязательства трудового характера, в ситуациях, связанных с исполнением им внутриведомственных и межведомственных процессов;

4) индекс удовлетворенности внешних клиентов (CSI) - показатель, который оценивает удовлетворенность внешних клиентов муниципального образования оказанной услугой, функцией, предоставленным сервисом и их востребованность у внешних клиентов;

4) «боль» клиента – проблемы, которые клиент испытал при взаимодействии с муниципальным образованием, а также потребности клиента, которые орган местного самоуправления муниципального образования может решить, изменив некоторые процессы своей деятельности;

5) «карта болей» клиента – описание препятствий, рисков, нежелательных для клиента результатов, при возникновении которых он испытывает состояние дискомфорта в связи с неудовлетворенной потребностью;

6) инструментарий – выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить сбор обратной связи и (или) оценку уровня удовлетворенности клиентов, в том числе внутренних;

7) онлайн опрос – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет) с целью сбора обратной связи от респондентов вне зависимости от каналов предоставления им информации;

8) офлайн опрос – метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами с целью сбора от них обратной связи вне зависимости от каналов предоставления им информации;

9) офлайн-точка – физическое пространство, где клиенты могут взаимодействовать с муниципальным образованием;

10) процесс – повторяемая совокупность логически взаимосвязанных действий и процедур, направленных на оказание услуг или осуществление функций;

11) реинжиниринг – деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование или перепроектирование услуг (функций, сервисов) в целях оптимизации деятельности органа местного самоуправления муниципального образования, для обеспечения соответствия осуществляемых функций (оказываемых услуг, предоставляемых сервисов) требованиям стандартов клиентоцентричности;

12) репрезентативное исследование – исследование, проводимое среди респондентов, представляющих все подгруппы клиентов, важные для исследования;

13) респондент – лицо, от которого собираются данные;

14) сервис – услуга, функция или их часть, реализуемые в электронном виде с применением информационных систем, направленные на улучшение опыта взаимодействия клиента с муниципальным образованием;

15) функция – определенный постоянный (регулярный) вид, направление деятельности по реализации полномочий органа местного самоуправления муниципального образования, характеризующееся определенным конечным результатом;

16) услуга – деятельность, осуществляемая по запросу клиента, связанная с реализацией государственных услуг в значении, установленном Федеральным законом от 27 июня 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо иных услуг, предоставляемых в муниципальном образовании;

17) точки взаимодействия – официальные сайты (порталы), мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, чат-боты, голосовые помощники, кол-центры, места приема клиентов в муниципальном образовании;

18) цифровые точки – точки, в которых клиенты могут взаимодействовать с муниципальным образованием на цифровой платформе посредством сети Интернет.

1.3. Основными задачами сбора и анализа обратной связи от клиентов являются:

1) получение информации о качестве взаимодействий клиентов с муниципальным образованием;

2) определение уровня удовлетворенности клиентов процессом взаимодействия с муниципальным образованием при получении услуг, осуществлении функций, использовании сервисов, рассмотрении обращений и при других взаимодействиях;

3) анализ качества предоставления услуг, осуществления функций, ответов исполнительных органов республики на обращения, доступа к информации о деятельности органа местного самоуправления муниципального образования;

4) выявление проблем, «болей» клиента при взаимодействии клиентов с муниципальным образованием, разработка мер по их устранению, повышению удовлетворенности клиентов;

5) определение необходимости проектирования и реинжиниринга процессов при предоставлении услуг, осуществлении функций, ответов органа местного самоуправления муниципального образования на обращения, доступа к информации о деятельности органа местного самоуправления муниципального образования;

6) выявление направлений развития отдельных аспектов деятельности органа местного самоуправления муниципального образования, а также удачных решений в деятельности органа местного самоуправления;

самоуправления муниципального образования с целью тиражирования лучших практик на другие аспекты деятельности;

7) оперативное реагирование на «боли» клиентов.

1.4. Принципы сбора обратной связи от клиентов:

1) сбор обратной связи от клиентов должен осуществляться во всех точках взаимодействия с клиентом (цифровых точках и офлайн-точках);

2) сбор обратной связи от клиентов должен охватывать все виды взаимодействия муниципального образования с клиентом;

3) вся информация, полученная в результате сбора обратной связи от клиентов, подлежит анализу;

4) сбор данных при проведении репрезентативных исследований должен быть анонимным.

2. Система сбора и анализа обратной связи от клиентов

2.1. Система сбора и анализа обратной связи от клиентов (далее – система обратной связи) направлена на оценку качества взаимодействия клиентов на территории городского округа Прохладный КБР через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от клиентов.

2.2. Учет сбора и анализа обратной связи от клиентов формируется по **форме** согласно приложению № 1 к настоящему порядку с учетом сформированного перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентом.

2.3. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности местной администрации городского округа Прохладный КБР:

1) для внешнего клиента в разрезе следующих направлений деятельности, процессов (групп процессов), осуществляемых в местной администрации городского округа Прохладный КБР:

а) предоставление услуг (сервисов);

б) выполнение функций;

в) профилактика нарушений обязательных требований;

г) рассмотрение обращений и запросов;

д) обеспечение доступа к информации о деятельности местной администрации городского округа Прохладный КБР;

е) иные направления деятельности;

2) для внутреннего клиента в разрезе организации отношений с внутренним клиентом в рамках ведомственного и межведомственного взаимодействия по вопросам оценки уровня удовлетворенности:

а) регламентацией служебной (профессиональной) деятельности;

б) автоматизацией служебной (профессиональной) деятельности;

в) информационно-техническим обеспечением служебной (профессиональной) деятельности;

г) взаимодействием с другими структурными подразделениями

местной администрации городского округа Прохладный КБР;

- д) возможностями профессионального развития;
- е) возможностями должностного роста;
- ж) взаимоотношениями между коллегами в коллективе;
- з) элементами служебной (профессиональной) деятельности;
- и) ведением бухгалтерского учета;
- к) скоростью и качеством рассмотрения запросов и обращений в кадровую службу;
- л) процессами нормотворчества и оформления, исполнения договоров (соглашений), других распорядительных документов;
- м) административно-хозяйственной деятельностью;
- н) управлением государственным имуществом;
- о) иными мероприятиями в рамках исполнения плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению (зрелости) клиентоцентричности в Кабардино-Балкарской Республике.

2.4. Источниками обратной связи от внешних клиентов являются:

1) данные информационных систем, интегрирующих информацию от внешних клиентов о качестве услуг и сервисов (интернет-ресурс) «Платформа обратной связи», федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», официальный сайт и иные онлайн-ресурсы местной администрации городского округа Прохладный КБР;

2) обращения и жалобы, поступившие в местную администрацию городского округа Прохладный КБР на почтовый адрес, адрес электронной почты, по телефону;

3) обращения в местную администрацию городского округа Прохладный КБР в ходе личного приема;

4) обращения, поступающие через официальные социальные сети, принадлежащие местной администрации городского округа Прохладный КБР;

5) данные, полученные посредством участия внешних клиентов в опросах, включая опросы с персонализированной рассылкой;

6) данные, полученные в результате участия внешних клиентов в специальных мероприятиях, предназначенных для сбора мнений по вопросам функционирования органа местного самоуправления городского округа Прохладный КБР, организованных органом местного самоуправления муниципальным образованием (социологические исследования, контент-анализ средств массовой информации и социальных сетей и другие);

7) другие возможные источники получения обратной связи, организованные местной администрацией городского округа Прохладный КБР.

2.5. Источниками обратной связи от внутренних клиентов являются:

1) результаты опросов внутренних клиентов, распространяемых

через внутренние информационные ресурсы местной администрации городского округа Прохладный КБР и иные онлайн-ресурсы, принадлежащие местной администрации городского округа Прохладный КБР;

2) личное обращение к главе, заместителям главы, начальникам структурных подразделений органа местного самоуправления городского округа Прохладный КБР;

3) обращение к Главе Кабардино-Балкарской Республики.

3. Методы сбора обратной связи от клиентов

3.1. Местная администрация городского округа Прохладный КБР организует получение обратной связи от клиента посредством использования различных методов и инструментов, которые включают в себя:

1) для внешнего клиента:

а) онлайн-опросы, включая опросы, формируемые с помощью «Яндекс-форм», распространяемые с помощью ссылок на формы обратной связи в соответствии с перечнем примерных вопросов оценки удовлетворенности внешних клиентов услугой, функцией, сервисом, доступом к информации о деятельности муниципального образования, при рассмотрении обращений или иными видами взаимодействия внешнего клиента с муниципальным образованием в соответствии с приложением № 2 к настоящему Порядку;

б) социологические исследования, инициированные на территории городского округа Прохладный КБР;

в) получение мнений при ведении активной дискуссии в форме форума, прямой линии;

г) предоставление клиенту при завершении взаимодействия в офлайн-точках ссылки на опрос, включая возможность заполнения анкеты на бумажном носителе;

д) анализ обращений клиентов;

е) другие дополнительные способы получения обратной связи, полученные из источников обратной связи, указанных в пункте 2.4 настоящего порядка;

2) для внутренних клиентов:

а) опросы, включая опросы, формируемые с помощью «Яндекс-форм», распространяемые с помощью ссылок на формы обратной связи в соответствии с перечнем примерных вопросов для определения оценки удовлетворенности внутренних клиентов в соответствии с приложением № 3 к настоящему порядку;

б) анализ обращений внутренних клиентов, полученных из источников обратной связи, указанных в пункте 2.5 настоящего порядка.

3.2. При оценке услуг, функций, сервисов сбор обратной связи проводится как от внешнего, так и от внутреннего клиента.

3.3. Состав вопросов, содержащихся в приложениях № 2 и 3 к настоящему порядку, перечень возможных ответов на указанные вопросы могут быть скорректированы в зависимости от состава полномочий и специфики предоставления каждой отдельной услуги, функции, сервисов.

3.4. При проведении социологических исследований сбор данных от клиентов осуществляется с соблюдением максимально возможного уровня анонимности в целях получения репрезентативной и достоверной обратной связи.

3.5. Основным способом сбора обратной связи является раздел «Обратная связь» на официальном сайте местной администрации городского округа Прохладный КБР.

Посредством данного раздела обеспечивается:

1) прием обращений: для подачи обращений, жалоб, предложений в разделе создаются электронные формы и обеспечивается автоматическое направление заполненных форм в адрес местной администрации городского округа Прохладный. Дополнительно обеспечивается размещение в разделе ответов (в обезличенном формате) на часто поступающие обращения (для активизации интереса к подразделу). Для подачи обращения и жалобы посредством официального сайта авторизация клиента не должна быть обязательной, в данном случае заявителю предоставляется возможность заполнить свои данные самостоятельно. В случае авторизации клиента – формы заполнения обращений и жалоб должны предусматривать возможность автозаполнения из сведений, содержащихся в личном кабинете;

2) проведение опросов: для размещения форм анонимных опросов, как активных, так и завершенных. При этом каждый завершенный опрос должен сопровождаться публикацией обезличенных результатов проведенных опросов. В данном подразделе должны содержаться формы двух опросов:

оценка уровня удовлетворенности клиентом отдельным процессом муниципального образования (например, конкретный сервис), ссылки на проведение опросов должны быть размещены постоянно;

ежеквартальный опрос клиентов по углубленной схеме сбора информации;

3) получение мнений: для ведения активной дискуссии (например, в форме форума) с клиентами, в том числе и по результатам проведенных опросов, публикаций актуальной информации по социально значимым предложениям, касающимся сферы деятельности органа местного самоуправления городского округа Прохладный КБР.

3.6. Для осуществления сбора информации в онлайн-точках взаимодействия может использоваться интерактивная ссылка

на прохождение опроса (далее – ссылка на опрос). Ссылка на опрос формируется с помощью специализированного программного обеспечения, предусматривающего следующие возможности:

- задание условий отображения вопросов, условных переходов внутри инструментария;

- запись даты и времени начала и завершения опроса, ответа на каждый вопрос;

- демонстрация распределений ответов респондентов в режиме реального времени.

В офлайн-точках сбор обратной связи осуществляется посредством предоставления клиенту при завершении взаимодействия ссылки на опрос или заполнение анкет на бумажном носителе (при этом устанавливается порядок обработки данных бумажных носителей).

3.7. Опрос по оценке уровня удовлетворенности клиентов может производиться в двух основных вариантах:

- после непосредственного обращения клиента: предложение оставить обратную связь может быть выражено в виде интерактивной ссылки на форму опроса, которая доступна на сайте органа местного самоуправления городского округа Прохладный КБР (или другом ресурсе) после получения результата услуги, а также может направляться на электронную почту или в виде уведомления в личный кабинет;

- при посещении сайта (или другого ресурса), где ссылка размещается на главной странице (и специальном разделе «Обратная связь»). В данной ситуации клиенту предлагается самостоятельно выбрать государственную услугу (иной процесс) для проведения оценки. В случае если клиент будет готов оценить несколько государственных услуг (процессов), то формы должны быть заполнены по каждой государственной услуге (процессу) отдельно.

4. Порядок анализа информации и принятия решений по результатам сбора обратной связи

4.1 Анализ информации проводится с целью выявления как общего уровня удовлетворенности услугой или иным видом взаимодействия, так и отдельными параметрами такого взаимодействия с местной администрации городского округа Прохладный КБР:

- у внешнего клиента – общего уровня удовлетворенности услугой (функцией, сервисом) или иным видом взаимодействия, а также отдельными параметрами такого взаимодействия (доступностью услуги, понятностью и удобством подачи заявления, возможностью записи на прием, оперативностью получения результата и другими);

- у внутреннего клиента – отношения к взаимодействию как внутри местной администрации городского округа Прохладный КБР, так и в

рамках межведомственного взаимодействия в процессе профессиональной деятельности (например, доступность услуги/сервиса, понятность и удобство подачи заявления, возможность записи на прием, информирование, оптимальность количества документов, оперативность предоставления результата и др.).

4.2. Результаты сбора обратной связи, полученной по результатам исследований (опросов), подлежат обобщению и анализу от 1 раза в месяц до 1 раза в полугодие в зависимости от объема собираемой обратной связи.

4.3. В отдельных случаях при выявлении значительного числа негативной обратной связи, высокого уровня неудовлетворенности, конкретных «болей» проводится дополнительный ежеквартальный сбор обратной связи от клиентов. Для проведения дополнительного сбора обратной связи определяются генеральная и выборочная совокупности.

В качестве генеральной совокупности по государственным услугам/сервисам местной администрации городского округа Прохладный КБР, например, определяются все клиенты, обращавшиеся за государственными услугами/сервисами местной администрации городского округа Прохладный КБР. Формирование выборочной совокупности зависит от емкости объекта.

4.4. Дополнительно учитываются количество и содержание предложений и замечаний, сформированных в результате обработки открытых вопросов в инструментариях исследований, а также обращений, предложений и жалоб клиентов, предоставленных через иные каналы сбора обратной связи (далее – обращения и жалобы).

4.5. Мониторинг поступивших в местную администрацию городского округа Прохладный КБР обращений и жалоб проводится по следующим объективным метрикам:

- количество обращений и жалоб, поступивших по всем каналам взаимодействия с указанием доли по различным каналам;

- основные причины обращений;

- количество обращений по тематике (в соответствии с разработанным классификатором);

- время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, жалобы до момента ответа пользователю);

- количество и доля удовлетворенных жалоб (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб);

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

4.6. Результатами оценки удовлетворенности являются расчет индекса удовлетворенности внешних клиентов (CSI) услугой, функцией, сервисом, доступом к информации о деятельности муниципального образования, рассмотрением обращений или иными видами взаимодействия внешнего клиента с муниципальным образованием.

Для проведения опроса с целью расчета индекса удовлетворенности внешних клиентов (CSI) используется шаблон, состоящий из двух частей. В первой части внешние клиенты оценивают различные критерии услуги, функции, сервиса, доступа к информации о деятельности местной администрации городского округа Прохладный КБР, рассмотрения обращения или иные виды взаимодействия внешнего клиента с местной администрации городского округа Прохладный КБР, по шкале от 1 (очень плохо) до 10 (идеально). Во второй части внешние клиенты указывают важность каждого аспекта по шкале от 1 (не важно) до 10 (максимально важно), где оценки от 1 до 7 свидетельствуют о том, что внешний клиент не удовлетворен или данный критерий не важен для него, оценки от 8 до 10 свидетельствуют о том, что внешний клиент удовлетворен или данный критерий важен для него.

Для расчета индекса удовлетворенности внешних клиентов (CSI) используется следующая формула:

$$CSI = \text{важность} \times \text{оценка} \times 100\%$$

При анализе нескольких анкет баллы «важности» и «оценки» для каждого аспекта усредняются. Для получения общего индекса удовлетворенности внешних клиентов (CSI) результаты усредняются по всем аспектам.

4.7. Сбор информации по данным метрикам ведется постоянно, анализ проводится 1 раз в квартал. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. На основе ежеквартального анализа обращений и жалоб формируется «карта болей», разрабатываются мероприятия по реинжинирингу, готовятся новые инструктивные материалы для сотрудников и разъяснения для заявителей.

4.8. Система обратной связи включает в себя сбор обратной связи от сотрудников органа местного самоуправления городского округа Прохладный КБР, по группе процессов взаимодействия с внутренним клиентом. Целью сбора такой обратной связи является оценка уровня удовлетворенности сотрудников различными аспектами деятельности для повышения уровня клиентоцентричности местной администрации городского округа Прохладный КБР.

4.9. Для оценки уровня удовлетворенности различными аспектами деятельности применяется специализированный инструментарий (форма № 1 приложения № 5 к настоящему Порядку), который размещается на внутренних ресурсах местной администрации городского округа Прохладный КБР (например, внутреннем портале, закрытых для внешних клиентов разделах официального сайта местной администрации городского округа Прохладный КБР портала Правительства КБР в сети Интернет). При отсутствии возможности размещения на внутренних ресурсах местной администрации городского округа Прохладный КБР,

ссылка рассылается сотрудникам органа местного самоуправления городского округа Прохладный КБР посредством электронной почты. Данный инструментарий должен позволять собрать обратную связь не только в части общей удовлетворенности работой в местной администрации городского округа Прохладный КБР, но и по каждой группой процессам и отдельными аспектами деятельности:

- материально-техническим оснащением;
- регламентацией профессиональной деятельности;
- автоматизацией профессиональной деятельности;
- взаимодействием с другими подразделениями органа местного самоуправления городского округа Прохладный КБР, государственными органами и организациями;
- возможностями профессионального развития;
- возможностями должностного роста;
- взаимоотношениями между коллегами в коллективе;
- элементами профессиональной деятельности (труда);
- скоростью и качеством рассмотрения запросов и обращений в кадровую службу;
- процессами нормотворчества и оформления, исполнения договоров и др.

4.10. В рамках системы внутренней обратной связи собираются данные об уровне удовлетворенности внутренних клиентов предоставлением государственных услуг/сервисов и функций (форма № 2 приложения № 5 к настоящему Порядку).

Состав вопросов, содержащихся в формах инструментариев приложения № 5 к настоящему Порядку, перечень возможных ответов на указанные вопросы могут быть скорректированы.

4.11. Опрос сотрудников должен быть максимально анонимным.

4.12. Сотрудникам предоставляется возможность инициативно и анонимно оставить обратную связь на закрытых для внешних клиентов разделах официального сайта местной администрации городского округа Прохладный КБР портала Правительства КБР в сети Интернет.

4.13. Вся полученная обратная связь от внутренних клиентов подлежит учету, разделению на тематики и анализу. При поступлении от внутренних клиентов обращений, запросов, служебных записок по вопросам условий осуществления служебных обязанностей, они также подлежат учету и анализу в рамках системы обратной связи.

4.14. Полученная обратная связь используется для реинжиниринга внутренних процессов органа власти и подготовке предложений об изменении межведомственных процессов.

4.15. Отсутствие обратной связи от внутренних клиентов расцениваться не как отсутствие негативных суждений сотрудников, а как основание для реинжиниринга самой созданной системы обратной связи, проведения анализа системы на причины отсутствия обратной связи клиентов.

4.16. В результате анализа обратной связи формируется «карта болей» клиента в разрезе каждого процесса муниципального. «Карты болей» по каждому процессу в последующем могут группироваться, например, по точке обращения, группе процесса.

«Боль клиента» - это не только проблемы, которые клиент испытал при взаимодействии с муниципальным образованием, но и те потребности клиента, которые муниципальное образование может решить, изменив некоторые процессы своей деятельности (например, создать дополнительный сервис, перевести услугу в режим проактивного предоставления).

4.17. Все выявленные «боли» подлежат включению «в карту болей» (шаблон «карты болей» приводится в приложении № 4 к Порядку).

4.18. В «карте болей» отражаются:

выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов;
мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов;
срок реализаций мероприятий.

4.19. Результаты анализа собранной обратной связи рассматриваются в целях принятия решений. В случае наличия негативной обратной связи в обязательном порядке рассматривается вопрос принятия решения о том, что необходим реинжиниринг объекта.

4.20. Результаты анализа собранной обратной связи используются для проектирования и реинжиниринга государственных услуг/сервисов и иных видов взаимодействия (процессов) в местной администрации городского округа Прохладный КБР, в целях повышения качества клиентского опыта для:

создания или доработки процессов предоставления (исполнения) государственных услуг/сервисов (функций/процессов);

создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официального сайта муниципального образования, информационных систем муниципального образования;

подготовки предложений об изменении нормативно-правового регулирования порядка предоставления (исполнения) государственных услуг/сервисов (функций, процессов);

принятия и изменения ведомственных актов муниципального образования.

4.21. Клиенту должна быть предоставлена информация об использовании полученной от него обратной связи в случае, если такая обратная связь не была оставлена анонимно. Обобщенные данные обратной связи, а также принятые на их основе решения публикуются на официальном сайте муниципального образования в сети Интернет.

5. Периодичность сбора и анализа обратной связи от клиентов

5.1. В местах получения услуги ведется постоянный сбор обратной связи от внешних клиентов и регулярно проводится ее анализ.

Разовые сборы обратной связи от клиентов могут дополнять постоянный сбор обратной связи в случае необходимости (путем проведения специальных и дополнительных исследований).

Онлайн-опросы внешних клиентов проводятся не реже двух раз в год, для внутренних клиентов не реже одного раза в год.

Обратная связь от внутренних клиентов собирается внеочередно при окончании периода испытания, проведения обучения, запуска/модификации внутреннего информационного ресурса.

5.2. Анализ обратной связи проводится:

1) для внешних клиентов не реже двух раз в год в срок до 25 июня и 20 декабря текущего года;

2) для внутренних клиентов не реже одного раза в год в срок до 20 декабря текущего года.

5.3. Размещению на официальном сайте местной администрации городского округа Прохладный КБР портала Правительства КБР в сети Интернет подлежат:

1) электронная форма учета сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов - до 1 октября 2025 г.;

2) результаты сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов - по истечении 15 рабочих дней после завершения опроса.

Форма учета сбора и анализа обратной связи от клиентов

N	Объект сбора и анализа	Наименование услуги, функции, сервиса	Ответственный за сбор и анализ обратной связи	Метод сбора и анализа обратной связи	Источник обратной связи	Критерии исследования	Периодичность сбора обратной связи
1	2	3	4	5	6	7	8

**Формы инструментариев для проведения оценки удовлетворенности
внешних клиентов местной администрации городского округа Прохладный
Кабардино-Балкарской Республики**

**Форма № 1. Оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением
государственных услуг (сервисов)¹, осуществлением функций местной
администрацией городского округа Прохладный КБР Кабардино-Балкарской
Республики**

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством (предоставлением государственных услуг, сервисов и осуществлением государственных функций) в целом? (Один ответ)

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

2. Укажите наименование государственной услуги (сервиса), функции, которая Вам была предоставлена местной администрацией городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики в период с 1 января 2025 г.? (Любое число ответов)

Указать муниципальную услугу городского округа Прохладный КБР

3. Каким способом Вы обращались за предоставлением данной услуги? (Один ответ)

1. При обращении на портал Госуслуги (gosuslugi.ru) был перенаправлен на сайт муниципального образования Кабардино-Балкарской Республики
2. При обращении на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru) был перенаправлен на сайт муниципального образования Кабардино-Балкарской Республики
3. При непосредственном обращении на сайт муниципального образования Кабардино-Балкарской Республики
4. При личном обращении в муниципальное образование Кабардино-Балкарской Республики
5. Другое (укажите)

4. Как была предоставлена государственная услуга? (Один ответ)

1. Услуга была предложена муниципальным образованием Кабардино-Балкарской Республики
2. Я сам обратился за услугой

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

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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 22

7. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами предоставления государственной услуги? Дайте оценку по 10-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 10 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Два ответа по каждой строке)

	Оценка (баллы 1 - 10)	Важность данного критерия для Вас

¹ Используется при наличии государственных услуг (сервисов)

		(баллы 1 - 10)
7.1. Достаточность информации об услуге, сервисе, функции на стадии обращения в местную администрацию городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики		
7.2. Понятность и удобство подачи заявления		
7.3. Информирование о статусе оказания услуги, предоставления сервиса, выполнения функции		
7.4. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов		
7.5. Оперативность предоставления результата		
7.6. Возможность получить результат в электронном виде		
7.7. Удовлетворенность процедурой получения услуги, предоставления сервиса, выполнения функции		
7.8. Качество получения услуги, предоставления сервиса, выполнения функции		
7.9. Простота получения услуги, предоставления сервиса, выполнения функции		
7.8. Скорость получения услуги, предоставления сервиса, выполнения функции		
7.9. Удовлетворенность взаимодействия с муниципальным образованием Кабардино-Балкарской Республики		

8. С какими проблемами Вы столкнулись в процессе предоставления государственной услуги? (Открытый вопрос)

1. Проблема (укажите)
2. Проблем не было

9. Приходилось ли Вам в процессе предоставления государственной услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействий) местной администрацией городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики, а также его должностных лиц? (Один ответ)

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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ

№20

10. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействий) местной администрацией городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики, а также его должностных лиц? (Один ответ)

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

11. Изменилось ли Ваше отношение к местной администрацией городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики после предоставления государственной услуги? (Один ответ)

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

12. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за предоставлением данной государственной услуги в местную администрацию городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает **очень маловероятно, оценка 10 означает **с большой вероятностью**. (Один ответ)**

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

8. 3 балла
9. 2 балла
10. 1 балл

13. Что необходимо изменить в предоставлении государственной услуги? Выскажите свои предложения. (Открытый вопрос)

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

1. Представитель юридического лица
2. Индивидуальный предприниматель или его представитель
3. Самозанятый
4. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятогоПереход к Вопросу № 19
5. Иной статус (укажите)Переход к Вопросу № 19

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

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

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

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

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

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

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

19. Ваш пол (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

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

5. Неполное среднее образование и ниже

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

**Форма № 2. Оценка удовлетворенности внешних клиентов
рассмотрением обращений и запросов местной администрации городского
округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики**

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством (предоставлением государственных услуг, сервисов и осуществлением государственных функций) в целом? (Один ответ)

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

2. Приходилось ли Вам обращаться в местную администрацию городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики с какими-либо предложениями, заявлениями, жалобами, запросами в период с 1 января 2025 года? (Один ответ)

1. Да
2. Нет

ОКОНЧАНИЕ

3. Затрудняюсь ответить

ОКОНЧАНИЕ

3. Сколько раз Вам приходилось обращаться в местную администрацию городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики в период с 1 января 2025 года? (Один ответ)

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

При выборе ответов на Вопрос №3 с количеством обращений 2 и более вопросы № 4-17 задаются по каждому обращению отдельно

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

1. Заявление
2. Предложение
3. Жалоба
4. Запрос на предоставление информации о деятельности местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики
5. Иное _____ (укажите)

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

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

1. Устно
е обращение при личном приеме в местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики
2. Письм
енное обращение в местную администрацию городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики на бумажном носителе
3. Обра
щение в электронной форме через официальный сайт местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики
4. Обра
щение в электронной форме через портал Госуслуги (gosuslugi.ru) **ПЕРЕХОД К В. № 8**
5. Обра
щение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги **ПЕРЕХОД К В. № 8**
6. Обра
щение в электронной форме через социальные сети **ПЕРЕХОД К В. № 8**
7. Обра
щение в электронной форме через группы в мессенджерах **ПЕРЕХОД К В. № 8**

8. Письм
енное обращение через МФЦ ПЕРЕХОД К В. № 8
9. Иное
..... (укажите) ПЕРЕХОД К В. № 8

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

	Оценка от 1 до 5
7.1 Устное обращение при личном приеме в местную администрацию городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики	
7.2 Письменное обращение в местную администрацию городского округа Кабардино-Балкарской Республики на бумажном носителе	
7.3 Обращение в электронной форме через официальный сайт местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики	

8. Насколько Вы удовлетворены в целом процессом рассмотрения обращения (запроса) в местную администрацию городского округа Кабардино-Балкарской Республики? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

9. С какими проблемами Вы столкнулись при рассмотрении предложений, заявлений, жалоб, запросов? (Открытый вопрос)

1. Проблема (укажите)
2. Проблем не было

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

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

11. Ваше обращение, запрос были рассмотрены непосредственно в местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики либо было переадресовано? (Один ответ)

1. Да, обращение рассматривалось непосредственно в местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13

2. Обращение (запрос) было переадресовано

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да, ответ был получен
2. Нет, ответа не было
3. Был получен отказ в рассмотрении обращения (запроса)

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 15
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 16

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

15. Насколько Вы удовлетворены качеством ответа на обращение (запрос) в местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики? 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

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

Параметры оценки	Оценка (баллы 1 - 10)	Важность данного критерия для Вас (баллы 1 - 10)
16.1. Понятность и удобство подачи обращения (запроса)		
16.2. Срок рассмотрения обращения (запроса)		
16.3. Информирование о статусе обращения (запроса)		
16.4. Понятность и доступность ответа на обращение (запрос)		
16.5. Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса)		

17. Изменилось ли Ваше отношение к местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики после обращения (запроса)? (Один ответ)

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

18. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым при необходимости обращаться, подавать запросы в местную администрацию городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает **очень маловероятно, оценка 10 означает **с большой вероятностью**. (Один ответ)**

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

9. 2 балла

10. 1 балл

19. Что необходимо изменить при рассмотрении предложений, заявлений, жалоб, запросов? Выскажите свои предложения. (Открытый вопрос)

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

1. Представитель юридического лица
2. Индивидуальный предприниматель или его представитель
3. Самозанятый
4. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятогоПереход к Вопросу № 25
5. Иной статус (укажите)Переход к Вопросу № 25

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

Переход к Вопросу № 23

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

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

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

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

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

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

25. Ваш пол (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

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

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

Форма № 3. Оценка удовлетворенности внешних клиентов доступностью, составом и качеством информации о местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством (предоставлением государственных услуг, сервисов и осуществлением государственных функций) в целом? (Один ответ)

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

2. Какие источники Вы используете для получения информации о деятельности местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики? (Любое число ответов) ПЕРЕЧЕНЬ ИСТОЧНИКОВ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УТОЧНЯЕТСЯ ВЕДОМСТВОМ И МОЖЕТ БЫТЬ ДОПОЛНЕН

1. Официальный сайт ведомства
2. Телеграм-канал ведомстваПереход к Вопросу № 8
3. Официальная страница ведомства социальной сети «ВКонтакте»Переход к Вопросу № 8
4. Другое (укажите)Переход к Вопросу № 13

3. Как часто Вы пользуетесь официальным сайтом местной администрации городского округа Прохладный муниципального образования Кабардино-Балкарской Республики? (Один ответ)

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

4. Удастся ли Вам найти требуемую информацию на сайте местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

5. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на сайте местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что найти необходимую информацию было очень тяжело, оценка 5 означает, что найти необходимую информацию было очень легко. (Один ответ)

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

6. За получением какой информации Вы чаще всего обращаетесь на сайт местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики? (Открытый вопрос)

7. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в информационном наполнении и/или структуре сайта местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики? (Открытый вопрос)

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

	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь время от времени	Затрудняюсь ответить
8.1 Телеграм-канал местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики			
8.2 Страница местной администрации			

администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики в социальной сети «ВКонтакте»			
--	--	--	--

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

	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
9.1 Телеграм-канал местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики			
9.2 Страница ведомства в социальной сети «ВКонтакте»			

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

	Оценка (баллы 1 - 10)	Важность данного критерия для Вас (баллы 1 - 10)
10.1. Телеграм-канал местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики		
10.2. Страница местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики а в социальной сети «ВКонтакте»		
10.3. Официальный сайт местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики		

11. Какая информация наиболее востребована Вами на страницах местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики в социальных сетях и/или телеграм-канале? (Открытый вопрос)

12. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в ведении страниц местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики в социальных сетях и/или телеграм-канале? (Открытый вопрос)

13. Насколько Вы удовлетворены доступностью, составом и качеством информации в целом о деятельности местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

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

- Представитель юридического лица
- Индивидуальный предприниматель или его представитель
- Самозанятый

4. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятогоПереход к Вопросу № 19
5. Иной статус (укажите)Переход к Вопросу № 19

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

Переход к Вопросу № 17

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

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

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

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

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

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

19. Ваш пол (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

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

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

**Формы инструментариев для проведения оценки удовлетворенности
внутренних клиентов в местной администрации городского округа
Прохладный
Кабардино-Балкарской Республики**

**Форма № 1. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами
деятельности
в местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской
Республики**

**1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой местной администрации городского округа
Кабардино-Балкарской Республики? (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/сервисов	1	2	3	4	5
2.2. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения	1	2	3	4	5
2.3. Нормативно-правовая деятельность в ведомстве	1	2	3	4	5
2.4. Консультирование по вопросам взаимодействия с местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики	1	2	3	4	5

**3. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках своей профессиональной
деятельности в местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской
Республики? (Ответ по каждой строке относительно каждого вида деятельности, которым
занимаетесь) (ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС)**

	Проблемы (укажите)	Не занимаюсь этим
3.1. Предоставление государственных услуг/сервисов		
3.2. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения		
3.3. Нормативно-правовая деятельность в ведомстве		
3.4. Консультирование по вопросам взаимодействия с местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики		

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
4.1. Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.)	1	2	3	4	5
4.2. Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)	1	2	3	4	5

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
5.1. Понятность инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5
5.2. Удобство использования инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5
5.3. Актуальность инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
6.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)	1	2	3	4	5
6.2. Программное обеспечение	1	2	3	4	5
6.3. Обслуживание технических средств	1	2	3	4	5
6.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений	1	2	3	4	5
6.5. Правовые информационные системы	1	2	3	4	5
6.6. Кадровый портал	1	2	3	4	5
6.7. Демонстрационные панели (дэшборды)	1	2	3	4	5
6.8. Автоматизация форм и шаблонов	1	2	3	4	5
6.9. Автоматизация отчетов	1	2	3	4	5
6.10. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)	1	2	3	4	5
6.11. Доступ к данным иных государственных органов и организаций	1	2	3	4	5

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

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
7.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)		
7.2. Программное обеспечение		
7.3. Обслуживание технических средств		

7.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений		
7.5. Правовые информационные системы		
7.6. Кадровый портал		
7.7. Демонстрационные панели (дэшборды)		
7.8. Автоматизация форм и шаблонов		
7.9. Автоматизация отчетов		
7.10. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)		
7.11. Доступ к данным иных государственных органов и организаций		

8. Что необходимо изменить в информационно-технологическом сопровождении Вашей профессиональной деятельности? (Открытый вопрос)

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не взаимодействую с другими гос. органами и организациями
9.1. Качество предоставляемой информации	1	2	3	4
9.2. Соблюдение сроков предоставления информации	1	2	3	4
9.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)	1	2	3	4
9.4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)	1	2	3	4
9.5. Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией	1	2	3	4

10. Как часто Вы взаимодействуете с кадровым подразделением в местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики? (Один ответ по каждой строке)?

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

11. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа с кадрами в местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики? (Один ответ)

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
12.1. Выполнение требований кадровой политики организации (формирование кадрового состава, разработка и утверждение штатного расписания, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов)	1	2	3
12.2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для	1	2	3

работодателя)			
12.3. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)	1	2	3
12.4. Аттестация сотрудников	1	2	3
12.5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников	1	2	3
12.6. Разрешение трудовых конфликтов	1	2	3
12.7. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий	1	2	3
12.8. Разработка должностных инструкций	1	2	3
12.9. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками сотрудников)	1	2	3
12.10. Учет рабочего времени (ведение табеля учета рабочего времени)	1	2	3
12.11. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)	1	2	3
12.12. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)	1	2	3
12.13. Организация хранения документов	1	2	3
12.14. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации	1	2	3

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

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
13.1. Выполнение требований кадровой политики организации (формирование кадрового состава, разработка и утверждение штатного расписания, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов)		
13.2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)		
13.3. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)		
13.4. Аттестация сотрудников		
13.5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников		
13.6. Разрешение трудовых конфликтов		
13.7. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий		
13.8. Разработка должностных инструкций		
13.9. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками сотрудников)		
13.10. Учет рабочего времени (ведение табеля учета рабочего времени)		
13.11. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)		
13.12. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)		
13.13. Организация хранения документов		
13.14. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной		

информации		
------------	--	--

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

Этапы процесса организации кадровой работы в ведомстве	Оценка от 1 до 5
14.1 Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу)	
14. 2 Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу)	
14.3 Предоставление отпуска	
14.4 Направление в служебную командировку	
14.5 Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности	
14.6 Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)	
14.7 Предотвращение и урегулирование конфликта интересов	
14.8 Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера	
14.9 Представление сведений о размещении информации в сети Интернет	
14.10 Применение мер поощрения	
14.11 Привлечение к дисциплинарной ответственности	
14.12 Оказание материальной помощи	
14.13 Предоставление государственных социальных гарантий	
14.14 Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей	
14.15 Организация документооборота и оперативного взаимодействия	
14.16 Выполнение служебных (трудовых) обязанностей	
14.17 Прекращение служебного контракта (трудового договора)	
14.18 Индивидуальный служебный (трудовой) спор	
14.19 Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти	

15. Какие проблемы возникают на следующих этапах организации кадровой работы в местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики? (Ответы по каждой строке) (Открытый вопрос) Задается только тем респондентам, которые поставили оценки «1», «2» и «3».

Этапы процесса предоставления государственной услуги	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
15.1 Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу)		
15.2 Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу)		
15.3 Предоставление отпуска		
15.4 Направление в служебную командировку		
15.5 Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности		
15.6 Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)		
15.7 Предотвращение и урегулирование конфликта интересов		
15.8 Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера		
15.9 Представление сведений о размещении информации в сети Интернет		
15.10 Применение мер поощрения		
15.11 Привлечение к дисциплинарной ответственности		
15.12 Оказание материальной помощи		
15.13 Предоставление государственных социальных гарантий		
15.14 Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей		

15.15 Организация документооборота и оперативного взаимодействия		
15.16 Выполнение служебных (трудовых) обязанностей		
15.17 Прекращение служебного контракта (трудового договора)		
15.18 Индивидуальный служебный (трудовой) спор		
15.19 Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти		

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

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

17. Как часто Вы взаимодействуете с подразделением по ведению бухгалтерского учета в местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики? (Один ответ по каждой строке)?

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

18. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа по ведению бухгалтерского учета в местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики? (Один ответ)

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

19. Насколько Вы удовлетворены работой бухгалтерии при выполнении следующих задач? (Один ответ по каждой строке)

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
19.1. Формирование полной и достоверной информации об экономических процессах и финансовых результатах деятельности местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики, необходимой для оперативного руководства и управления	1	2	3
19.2. Обеспечение должностных лиц местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики информацией, необходимой для контроля за наличием и движением имущества, использованием материальных, трудовых, финансовых ресурсов в соответствии с нормами, сметами, нормативами	1	2	3
19.3. Выявление и мобилизация внутренних резервов, и прогнозирование результатов работы местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики на текущий период и перспективу	1	2	3
19.4. Ведение бухгалтерской документации (первичных учетных документов, регистров бухгалтерского учета, документов бухгалтерского отчета) и инвентаризация	1	2	3
19.5. Ведение счетов бухгалтерского учета (нефинансовых активов, финансовых активов, обязательства, финансовых результатов, санкционированных расходов бюджета)	1	2	3
19.6. Организация хранения документов бухгалтерского учета	1	2	3
19.7. Организация внутреннего финансового контроля (проведения мероприятий по проверке соблюдения требований	1	2	3

законодательства в целях обеспечения единой государственной финансовой политики и соблюдения финансовый интересов государства и его граждан) с использованием ревизии, обследования, проверки, инспектирования			
--	--	--	--

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

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
20.1. Формирование полной и достоверной информации об экономических процессах и финансовых результатах деятельности местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики, необходимой для оперативного руководства и управления		
20.2. Обеспечение должностных лиц местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики информацией, необходимой для контроля за наличием и движением имущества, использованием материальных, трудовых, финансовых ресурсов в соответствии с нормами, сметами, нормативами		
20.3. Выявление и мобилизация внутренних резервов, и прогнозирование результатов работы местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики на текущий период и перспективу		
20.4. Ведение бухгалтерской документации (первичных учетных документов, регистров бухгалтерского учета, документов бухгалтерского отчета) и инвентаризация		
20.5. Ведение счетов бухгалтерского учета (нефинансовых активов, финансовых активов, обязательства, финансовых результатов, санкционированных расходов бюджета)		
20.6. Организация хранения документов бухгалтерского учета		
20.7. Организация внутреннего финансового контроля (проведения мероприятий по проверке соблюдения требований законодательства в целях обеспечения единой государственной финансовой политики и соблюдения финансовый интересов государства и его граждан) с использованием ревизии, обследования, проверки, инспектирования		

21. Что необходимо изменить в работе по ведению бухгалтерского учета в местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики? (Открытый вопрос)

22. Как часто Вы взаимодействуете с административно-хозяйственным подразделением в местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики? (Один ответ по каждой строке)?

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

23. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как организована административно-хозяйственная деятельность в местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики? (Один ответ)

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

24. Насколько Вы удовлетворены работой административно-хозяйственным подразделения при выполнении следующих функций? (Один ответ по каждой строке)?

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

24.1. Обеспечение работников расходными материалами, товарами, оборудованием и услугами для создания оптимальных условий труда	1	2	3
24.2. Организация деловых поездок работников, обеспечение корпоративных и деловых мероприятий	1	2	3
24.3. Материально-техническое и документационное сопровождение процесса управления недвижимостью местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики	1	2	3
24.4. Организация рабочего пространства (подготовка и обслуживание), создание и обеспечение оптимальных условий выполнения трудовых функций работниками местной администрации городского округа Прохладный абардино-Балкарской Республики, в т.ч. обеспечение безопасных условий труда, соблюдение санитарного режима и противопожарной безопасности	1	2	3
24.5. Управление объектами недвижимости (техническое обслуживание зданий, оборудования и инженерной инфраструктуры; планирования, проведение и контроль капитальных и текущих ремонтов)	1	2	3
24.6. Операционное и стратегическое управление процессами административного, хозяйственного, документационного и организационного сопровождения и обеспечения деятельности	1	2	3
24.7. Благоустройство территорий; организация и обеспечение пропускного режима	1	2	3

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

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
25.1. Обеспечение работников расходными материалами, товарами, оборудованием и услугами для создания оптимальных условий труда		
25.2. Организация деловых поездок работников, обеспечение корпоративных и деловых мероприятий		
25.3. Материально-техническое и документационное сопровождение процесса управления недвижимостью организации		
25.4. Организация рабочего пространства (подготовка и обслуживание), создание и обеспечение оптимальных условий выполнения трудовых функций работниками организации, в т.ч. обеспечение безопасных условий труда, соблюдение санитарного режима и противопожарной безопасности		
25.5. Управление объектами недвижимости (техническое обслуживание зданий, оборудования и инженерной инфраструктуры; планирования, проведение и контроль капитальных и текущих ремонтов)		
25.6. Операционное и стратегическое управление процессами административного, хозяйственного, документационного и организационного сопровождения и обеспечения деятельности		
25.7. Благоустройство территорий; организация и обеспечение пропускного режима		

26. Что необходимо изменить в работе административно-хозяйственного подразделения в местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики? (Открытый вопрос)

27. Как часто Вы взаимодействуете с органом власти, занимающимся управлением государственным имуществом? (Один ответ по каждой строке)?

1. Постоянно, каждый рабочий день

2. Несколько раз в неделю
3. Несколько раз в месяц
4. Несколько раз в год
5. Никогда не взаимодействую
ПЕРЕХОД к В. 32
6. Затрудняюсь ответить
ПЕРЕХОД к В. 32

28. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как организована деятельность по управлению государственным имуществом? (Один ответ)

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

29. Насколько Вы удовлетворены работой по управлению государственным имуществом при выполнении следующих функций? (Один ответ по каждой строке)?

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
29.1. Согласование сделок по распоряжению имуществом, находящимся в собственности субъекта РФ и согласование порядка использования такого имущества	1	2	3
29.2. Передача имущества субъекта РФ от одного МОЛ (материально ответственного лица) другому, закрепление и списание имущества	1	2	3
29.3. Инвентаризация имущества казны субъекта РФ и определение кадастровой стоимости объектов недвижимости	1	2	3
29.4. Предоставление права на использование или управление государственным имуществом субъекта РФ	1	2	3
29.5. Осуществление учета, контроля за надлежащим использованием и сохранностью имущества субъекта РФ, находящегося у автономных, бюджетных и казенных учреждений субъекта РФ, осуществление экономического анализа деятельности подведомственных государственных учреждений и утверждение экономических показателей их деятельности, проведение проверки финансово-хозяйственной деятельности и использования имущественного комплекса подведомственных государственных учреждений.	1	2	3
29.6. Предоставление и опубликование информации о составе и стоимости имущества субъекта РФ	1	2	3
29.7. Описание границ муниципальных образований республики, границ субъекта РФ, утверждение схем расположения земельных участков, подготовка и утверждение документации по планировке территории, формирование и направление карт и межевых планов в Росреестр	1	2	3
29.8. Установление сервитута в отношении земельного участка	1	2	3
29.9. Принятие решений об изъятии земельных участков для государственных нужд субъекта РФ	1	2	3

30. Что Вас не устраивает в работе по управлению государственным имуществом при выполнении следующих функций? (Открытый вопрос) На вопрос отвечают, респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» в вопросе № 24

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
30.1. Согласование сделок по распоряжению имуществом, находящимся в собственности субъекта РФ и согласование порядка использования такого имущества		
30.2. Передача имущества субъекта РФ от одного МОЛ (материально ответственного лица) другому, закрепление и списание имущества		
30.3. Инвентаризация имущества казны субъекта РФ и определение		

кадастровой стоимости объектов недвижимости		
30.4. Предоставление права на использование или управление государственным имуществом субъекта РФ		
30.5. Осуществление учета, контроля за надлежащим использованием и сохранностью имущества субъекта РФ, находящегося у автономных, бюджетных и казенных учреждений субъекта РФ, осуществление экономического анализа деятельности подведомственных государственных учреждений и утверждение экономических показателей их деятельности, проведение проверки финансово-хозяйственной деятельности и использования имущественного комплекса подведомственных государственных учреждений.		
30.6. Предоставление и опубликование информации о составе и стоимости имущества субъекта РФ		
30.7. Описание границ муниципальных образований республики, границ субъекта РФ, утверждение схем расположения земельных участков, подготовка и утверждение документации по планировке территории, формирование и направление карт и межевых планов в Росреестр		
30.8. Установление сервитута в отношении земельного участка		
30.9. Принятие решений об изъятии земельных участков для государственных нужд субъекта РФ		

31. Что необходимо изменить в работе по управлению государственным имуществом в Вашем органе власти? (Открытый вопрос)

—

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
32.1. В подразделении, в котором Вы замещаете должность	1	2	3
32.2. В ведомстве (органе власти) в целом	1	2	3

33. 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

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

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

35. Насколько Вы удовлетворены системой адаптации новых сотрудников местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики? (Один ответ)

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

ПЕРЕХОД к Вопросу № 37

36. Какие меры по адаптации новых сотрудников, используемые в местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики, 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

37. Как часто в местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики проводится обучение сотрудников? (один ответ по каждой строке)?

	1 раз в квартал	1 раз в полугодие	1 раз в год	Обучение не проводится	Затрудняюсь ответить
37.1. Обучение по процессу профессиональной деятельности	1	2	3	4	5
37.2. Обучение навыкам эффективной коммуникации с клиентами/коллегами при предоставлении услуг/сервисов	1	2	3	4	5

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
38.1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)	1	2	3
38.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)	1	2	3
38.3. Результатом	1	2	3
38.4. Престижностью	1	2	3
38.5. Общественным одобрением	1	2	3

39. 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

40. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым работать в местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики? 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

41. 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

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

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

43. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

44. Сколько лет Вы работаете в местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики?

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

45. Пол

1. Мужской
2. Женский

46. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (*Один ответ*)

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

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Форма № 2. Оценка внутренними клиентами процессов нормотворчества и оформления, исполнения договоров

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики)? (Один ответ)

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

2. Насколько Вы удовлетворены организацией процесса по нормотворчеству в местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики? (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
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)?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
4.1. Понятность инструкций и методических материалов					
4.2. Удобство использования инструкций и методических материалов					

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
5.1. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений					
5.2. Правовые информационные системы					
5.3. Доступ к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)					
5.4. Доступ к данным иных					

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
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 организацией процесса по оформлению и исполнению договоров в местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики (Один ответ по каждой строке)?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Не участвую в данном процессе
7.1. Подготовка договора					
7.2. Согласование договора					
7.3. Подписание договора					
7.4. Регистрация договора					
7.5. Исполнение договора					
7.6. Контроль и мониторинг исполнения договора					

8. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках процесса по оформлению и исполнению договоров в местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики (Ответ по каждой строке относительно каждого этапа) (ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС)

	Проблема (укажите)	Проблем не было
8.1. Подготовка договора		
8.2. Согласование договора		
8.3. Подписание договора		
8.4. Регистрация договора		
8.5. Исполнение договора		
8.6. Контроль и мониторинг исполнения договора		

9. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) при согласовании проектов договоров в местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики (Ответ по каждой строке относительно каждого этапа) (ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС)

	Проблема (укажите)	Проблем не было
9.1. Устранение замечаний		
9.2. Сроки согласования		
9.3. Этапы согласования		
9.4. Количество согласующих звеньев		

10. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) при ПОВТОРНОМ СОГЛАСОВАНИИ проектов договоров в департаменте после устранения замечаний согласующих структурных подразделений (Ответ по каждой строке относительно каждого этапа) (ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС)

	Проблема (укажите)	Проблем не было
10.1. Устранение замечаний		
10.2. Сроки согласования		

10.3. Этапы согласования		
10.4. Количество согласующих звеньев		

11. Считайте ли вы возможным упростить процедуру согласования проектов договоров в местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики после устранения замечаний согласующих структурных подразделений (Ответ по каждой строке относительно каждого этапа) (ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС)

	Да, считаю возможным	Нет, не считаю возможным	Затрудняюсь ответить
11.1. Сроки согласования			
11.2. Этапы согласования			
11.3. Количество согласующих звеньев			

12. Укажите, пожалуйста, Ваши предложения по оптимизации процесса подготовки, согласования и заключения проектов договоров местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики. (ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС)

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
13.1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)			
13.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)			
13.3. Результатом			

14. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым работать в местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики? Дайте оценку, пожалуйста, по 10-балльной шкале, где 1 – очень маловероятно, 10 – с большой вероятностью. (Один ответ)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

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

16. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

17. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?

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

18. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Форма № 3. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов (сотрудников, работников) предоставлением государственных услуг (сервисов), осуществлением функций

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики? (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

ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА

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

Указать муниципальную услугу городского округа Прохладный КБР

Далее вопросы задаются по каждой услуге, отмеченной респондентом, отдельно

4. Каким образом организовано информирование о предоставлении государственной услуги в местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики? (Любое число ответов)

1. Информация размещена на портале Госуслуги (gosuslugi.ru)
2. Информация размещена на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru)
3. Информация размещена на сайте муниципального образования Кабардино-Балкарской Республики
4. Информация размещена на Телеграм-канале муниципального образования Кабардино-Балкарской Республики
5. Информация размещена на официальной странице муниципального образования Кабардино-Балкарской Республики в социальной сети «ВКонтакте»
6. Информация размещена на официальной странице муниципального образования Кабардино-Балкарской Республики в социальной сети «Одноклассники»
7. Информация размещена в СМИ и интернете
8. Информация предоставляется при личном обращении в местную администрацию городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики
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 (gosuslugi.ru)	
5.2 Информация размещена на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru)	
5.3 Информация размещена на сайте	
5.4 Информация размещена на Телеграм-канале	
5.5 Информация размещена на официальной странице социальной сети «ВКонтакте»	
5.6 Информация размещена на официальной странице социальной сети «Одноклассники»	
5.7 Информация размещена в СМИ и интернете	
5.8 Информация предоставляется при личном обращении в	

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

1. Услуга всегда предлагается самой местной администрацией городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики
2. Клиент сам обращается за услугой
3. Государственная услуга или предлагается местной администрацией городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики, или клиент сам обращается за ее предоставлением

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

1. Да
2. Нет

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 9

8. При отказе в предоставлении услуги Вы предоставляете клиенту информацию о необходимых действиях для предоставления услуги в будущем? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

9. Насколько, с Вашей точки зрения, оптимально организованы следующие процессы в рамках предоставления 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 Запрос и предоставление документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия	
9.5 Рассмотрение запроса и принятие решений по результатам его рассмотрения	
9.6 Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах	
9.7 Предоставление результата государственной услуги	
9.8 Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги	
9.9 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? (Ответы по каждой строке) (Открытый вопрос) Задается только тем респондентам, которые поставили оценки «1», «2» и «3».

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		
10.5 Запрос и предоставление 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 Вашем ведомстве? (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 Вашем ведомстве?

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

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

**Форма №4. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов рассмотрением
обращений и выполнением запросов**

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики? (Один ответ)

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

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

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

ОКОНЧАНИЕ

ОПРОСА

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

1. Заявление
2. Предложение
3. Жалоба
4. Запрос на предоставление информации о деятельности муниципального образования Кабардино-Балкарской Республики
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. Устно
с обращение при личном приеме в местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики
2. Письм
енное обращение в местную администрацию городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики на бумажном носителе
3. Обра
щение в электронной форме через официальный сайт местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики
4. Обра
щение, переадресованное из администрации Главы Кабардино-Балкарской Республики и Правительства Кабардино-Балкарской Республики
5. Обра
щение в электронной форме через портал Госуслуги (gosuslugi.ru) **ПЕРЕХОД К В. № 7**
6. Обра
щение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги **ПЕРЕХОД К В. № 7**
7. Обра
щение в электронной форме через социальные сети..... **ПЕРЕХОД К В. № 7**
8. Обра
щение в электронной форме через группы в мессенджерах..... **ПЕРЕХОД К В. № 7**
9. Письм
енное обращение через МФЦ **ПЕРЕХОД К В. № 7**
10. Иное
_____ (укажите)..... **ПЕРЕХОД К В. № 7**

6. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в местную администрацию городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы **полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы **полностью****

удовлетворены. (Один ответ) **Вопрос задается только тем респондентам, которые выбрали 1-3 варианты в вопросе № 5.**

	Оценка от 1 до 5
Устное обращение при личном приеме в местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики	
Письменное обращение в местную администрацию городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики на бумажном носителе	
Обращение в электронной форме через официальный сайт местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики	

7. С Вашей точки зрения, насколько легко или сложно подать обращение (запрос) в местную администрацию городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики? 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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10

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

—

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

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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12

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

—

12. В целом, насколько Вы удовлетворены процессом рассмотрения обращений и выполнения запросов в местную администрацию городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики? 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 местной администрации городского округа Прохладный Кабардино-Балкарской Республики? (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 Вашем ведомстве?

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

17. Пол

1. Мужской
2. 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

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Шаблон «карты болей»

№	Наименование процесса	Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы*	Приоритетность решения проблемы/удовлетворения потребности*	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации
1.	Государственная услуга «Наименование»	отсутствие интерфейса оплаты госпошлины на официальном сайте отсутствие уведомления о поступлении оплаты госпошлины	высокая/средняя/низкая высокая/средняя/низкая	высокая/средняя/низкая) высокая/средняя/низкая	создание интерфейса оплаты госпошлины на официальном сайте создание сервиса по отправке уведомлений о поступлении оплаты госпошлины	структурное подразделение	определяется на основании установленной приоритетности
							
	Обращение за предоставлением справки сотрудниками	необходимость подачи заявления на бумаге в отдел кадров	высокая/средняя/низкая	высокая/средняя/низкая	обеспечение возможности подачи заявления посредством корпоративного портала	структурное подразделение	определяется на основании установленной приоритетности

* - единица измерения и метод оценки определяются в программных положениях исследования в зависимости от особенностей услуги или иного вида взаимодействия.