



МАГАДАНСКАЯ ОБЛАСТЬ

Администрация Ольского муниципального округа

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

15.07.2025

№ 485

Ола

**Об утверждении Порядка регулярного сбора и анализа
обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)
в Ольском муниципальном округе Магаданской области**

Во исполнение пункта 5.2. Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Магаданской области на 2025-2026 годы, утвержденного распоряжением Правительства Магаданской области от 23.04.2025 г. № 89-рп, а также пункта 1.2. проектов Планов мероприятий («дорожных карт») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в муниципальных образованиях, Администрация Ольского муниципального округа Магаданской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в Ольском муниципальном округе Магаданской области в соответствии с приложением к настоящему Постановлению.

2. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

Глава Ольского муниципального округа
Магаданской области

И.А. Ерисова

Приложение
УТВЕРЖДЕН
Постановлением Администрации
Ольского муниципального округа
Магаданской области
от 15.07.2018 № 485

**Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи
(от внешних и внутренних клиентов)
в Ольском муниципальном округе Магаданской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в Ольском муниципальном округе Магаданской области (далее – Порядок, муниципальное образование) разработан в целях организации получения обратной связи от внешних и внутренних клиентов об уровне удовлетворенности следующими процессами, осуществляемыми в муниципальном образовании:

- предоставление муниципальных услуг;
- рассмотрение обращений и запросов;
- организация отношений с внутренним клиентом.

1.2. В настоящем Порядке используются следующие термины:

Система сбора и анализа обратной связи – совокупность инструментов, направленных на оценку качества взаимодействия клиентов с органами местного самоуправления (далее – ОМСУ) муниципального образования через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

Система внешней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение внешних клиентов (пользователей) в результате взаимодействия с ОМСУ муниципального образования, в том числе с использованием цифровых сервисов.

Система внутренней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение сотрудников к взаимодействию внутри ОМСУ муниципального образования в процессе профессиональной деятельности.

Внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с ОМСУ муниципального образования самостоятельно или через уполномоченного представителя с целью удовлетворения своих потребностей.

Внутренний клиент (сотрудник) – муниципальный служащий или работник ОМСУ муниципального образования.

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

Офлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с внешним и внутренним

клиентом, с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации.

1.3. Целями формирования системы обратной связи являются:

- получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий внешних и внутренних клиентов с ОМСУ муниципального образования и об удовлетворенности внешних и внутренних клиентов взаимодействием с ОМСУ муниципального образования;
- выявление проблем, претензий («болей») при взаимодействии с внешними и внутренними клиентами, разработка мер по их устранению и направленных на повышение удовлетворенности внешних и внутренних клиентов;
- повышение эффективности процессов ОМСУ муниципального образования;
- оперативное реагирование на проблемы внешних и внутренних клиентов.

2. Система внешней обратной связи

2.1. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам предоставления муниципальных услуг, рассмотрения обращений и запросов, поступивших в адрес ОМСУ муниципального образования.

2.2. Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ информации (мнений), полученной от внешних клиентов, направленных в адрес ОМСУ муниципального образования посредством:

- обращения в ОМСУ муниципального образования через официальный сайт муниципального образования: <https://olskij-r44.gosweb.gosuslugi.ru/dlya-zhiteley/uslugi-i-servisy/otpravil-obraschenie/>;
- направления обращения по почтовому адресу: Российская Федерация, 685000, Магаданская область, Ольский муниципальный округ, посёлок городского типа Ола, площадь Ленина, 4;
- направления обращения по адресу электронной почты: prilomnaya@ola.49gov.ru;
- прямого обращения в ОМСУ муниципального образования на личном приеме: Российская Федерация, 685000, Магаданская область, Ольский муниципальный округ, посёлок городского типа Ола, площадь Ленина, 4;
- направления обращения через сообщения на официальных страницах муниципального образования в социальных сетях;
- участия в опросах, размещенных на официальном сайте муниципального образования, на официальных страницах муниципального образования в социальных сетях;
- участие внешних клиентов в специальных мероприятиях, предназначенных для сбора мнений по вопросам деятельности ОМСУ муниципального образования;
- иные источники информации.

3. Система внутренней обратной связи

3.1. Система внутренней обратной связи предназначена для изучения отношения сотрудников ОМСУ муниципального образования к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности различными аспектами деятельности ОМСУ муниципального образования для повышения уровня его клиентоцентричности.

3.2. Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и регулярный анализ информации (мнений), полученной от сотрудников ОМСУ муниципального образования посредством:

- личного или онлайн-обращения к главе муниципального образования, заместителям главы муниципального образования, руководителям ОМСУ муниципального образования, заместителям руководителей ОМСУ муниципального образования;
- направления обращения через физический почтовый ящик, размещенный в Администрации муниципального образования;
- направления обращения по адресу электронной почты Администрации муниципального образования: priemnaya@ola.49gov.ru
- участия в проводимых опросах.

4. Проведение опросов, анализ результатов

4.1. Для получения информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с ОМСУ муниципального образования в процессе получения муниципальных услуг проводятся опросы по оценке уровня удовлетворенности оказываемой муниципальной услугой.

Ссылка для проведения опроса размещается на официальном сайте муниципального образования
<https://admola.gosuslugi.ru/deyatelnost/napravleniya-deyatelnosti/klientotsentrchnost/>.

Анализ результатов полученной обратной связи проводится по следующим параметрам:

- количество обратившихся за муниципальной услугой за отчетный период;
- уровень удовлетворенности со стороны внешнего клиента;
- доступность, понятность, удобство получения муниципальной услуги;
- оперативность предоставления муниципальной услуги;
- лояльность внешнего клиента (готовность рекомендовать муниципальную услугу друзьям и знакомым);
- предложения по возможным изменениям порядка предоставления муниципальной услуги;
- иные параметры.

4.2. Для получения информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с ОМСУ муниципального образования в рамках

рассмотрения обращений проводятся опросы внешних клиентов с использованием ссылки, размещенной на официальном сайте муниципального образования <https://admola.gosuslugi.ru/deyatelnost/napravleniya-deyatelnosti/klientotsentrchnost/> или при подготовке ответов на обращения граждан и организаций.

Анализ результатов полученной обратной связи проводится по следующим параметрам:

- количество обращений, поступивших по всем каналам взаимодействия с указанием доли в процентном соотношении по различным каналам;
- основные причины обращений и их тематика;
- время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения до момента ответа внешнему клиенту);
- доля удовлетворенных обращений (количество обращений с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших обращений);
- доля неудовлетворенных обращений (количество обращений, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших обращений);
- иные параметры.

4.4. Для повышения качества профессиональной деятельности и условий труда проводятся опросы сотрудников ОМСУ муниципального образования путем заполнения анкет.

Анализ результатов полученной обратной связи проводится по следующим параметрам:

- материальное оснащение;
- информационно-техническое сопровождение;
- регламентация профессиональной деятельности;
- организация административно-хозяйственной деятельности;
- взаимодействие с другими муниципальными образованиями и организациями;
- возможность профессионального развития в ОМСУ муниципального образования;
- возможность должностного роста в ОМСУ муниципального образования;
- взаимоотношения между коллегами в коллективе;
- иные параметры.

4.5. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с соблюдением условия анонимности.

4.6. Для опросов внешних клиентов используются анкеты, предусмотренные формами № 1-2, являющимися приложениями к настоящему Порядку.

Для опросов внутренних клиентов используется анкета, предусмотренная формой № 3, являющейся приложениями к настоящему Порядку.

4.7. В результате анализа обратной связи формируется «план по улучшению процессов» (далее – план) в разрезе каждого процесса, осуществляемого в ОМСУ муниципального образования.

План включает в себя:

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

4.8. Результаты анализа собранной обратной связи могут использоваться для проектирования и реинжиниринга процессов, осуществляемых в ОМСУ муниципального образования в целях повышения качества клиентского опыта, например, для:

- создание или доработка подсистем, сервисов и компонентов официального сайта (информационных систем) муниципального образования;
- реинжиниринга внутренних процессов в ОМСУ муниципального образования и подготовку предложений об изменении межведомственных процессов;
- принятие или изменение нормативно-правовых актов муниципального образования.

4.9. Клиенту может быть предоставлена информация об использовании полученной от него обратной связи в случае, если такая обратная связь не была оставлена анонимно.

**Форма № 1. Оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением
муниципальных услуг (сервисов), осуществлением функций**

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с органами местного самоуправления (далее – ОМСУ) муниципального образования (предоставлением муниципальных услуг, сервисов и осуществлением муниципальных функций) в целом?
(Один ответ)

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

2. Укажите наименование муниципальной услуги, которая Вам была предоставлена в период с 1 января 2025 года? (Любое число ответов)
СПИСОК УСЛУГ ПРЕДОСТАВЛЯЮТ ОРГАНЫ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

3. Насколько Вы удовлетворены муниципальной услугой, которая была Вам предоставлена? 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

4. С какими проблемами Вы столкнулись в процессе предоставления муниципальной услуги? (Открытый вопрос)

1. Проблема (укажите)
2. Проблем не было

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

1. При обращении на портал Госуслуги (gosuslugi.ru) был перенаправлен на сайт муниципального образования
2. При обращении на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru) был перенаправлен на сайт муниципального образования
3. При непосредственном обращении на сайт муниципального образования
4. При личном обращении в ОМСУ муниципального образования
5. Другое (укажите) **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7**

6. Насколько Вы удовлетворены работой данных ресурсов? 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)

	Оценка от 1 до 5
6.1 Портал Госуслуги	
6.2 Мобильное приложение портала Госуслуги	
6.3 Сайт муниципального образования	

7. Как была предоставлена муниципальная услуга? (Один ответ)

1. Услуга была предложена ОМСУ муниципального образования

2. Я сам обратился за услугой

8. Была ли предоставлена муниципальная 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 № 10

9. 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

10. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления услуги? (Один ответ)

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

11. Насколько легко или тяжело для Вас было получить муниципальную услугу? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что услугу получить было очень тяжело, оценка 5 означает, что услугу получить было очень легко. (Один ответ по строке) (Вопрос задается только тем респондентам, которые ответили, что они получали конкретную услугу)

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

12. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами предоставления муниципальной услуги? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ по каждой строке относительно каждого параметра)

	Оценка от 1 до 5
12.1. Понятность и удобство подачи заявления	
12.2. Информирование о статусе услуги	
12.3. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	
12.4. Оперативность предоставления результата	
12.5. Возможность получить результат в электронном виде	

13. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с техподдержкой при получении муниципальной услуги? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить
4. С техподдержкой не взаимодействовал

14. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями ОМСУ муниципального образования (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги)? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить
4. С представителями ОМСУ муниципального образования не взаимодействовал

15. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками оказания услуги (в соответствии с регламентом)? *(Один ответ)*

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

16. Приходилось ли Вам в процессе предоставления муниципальной услуги оплачивать пошлину (иные платежи)? *(Один ответ)*

1. Да, оплачивал пошлину (иные платежи)
2. Нет, не оплачивал

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 18

17. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены размером уплачиваемой пошлины (иными платежами)? *(Один ответ)*

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

18. Приходилось ли Вам в процессе предоставления муниципальной услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействий) ОМСУ муниципального образования, предоставляющего услугу, а также его должностных лиц? *(Один ответ)*

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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 20

19. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействий) ОМСУ муниципального образования, предоставляющего услугу, а также его должностных лиц? *(Один ответ)*

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

20. Изменилось ли Ваше отношение к ОМСУ муниципального образования после предоставления муниципальной услуги? *(Один ответ)*

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

21. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за предоставлением данной муниципальной услуги в данный ОМСУ муниципального образования? 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

22. Что необходимо изменить в предоставлении муниципальной услуги? Выскажите свои предложения. *(Открытый вопрос)*

**Форма № 2. Оценка удовлетворенности внешних клиентов
рассмотрением обращений и запросов**

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с органами местного самоуправления (далее – ОМСУ) муниципального образования (предоставлением муниципальных услуг, сервисов и осуществлением муниципальных функций) в целом? *(Один ответ)*

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

2. Приходилось ли Вам обращаться в ОМСУ муниципального образования с какими-либо предложениями, заявлениями, жалобами, запросами в период с 1 января 2025 года? *(Один ответ)*

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА
ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**

3. Сколько раз Вам приходилось обращаться в ОМСУ муниципального образования 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
заполняются 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 ОМСУ муниципального образования
5. Иное _____ (укажите)

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

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

1. Устное обращение при личном приеме в ОМСУ муниципального образования
2. Письменное обращение в ОМСУ муниципального образования на бумажном носителе
3. Обращение в электронной форме через официальный сайт муниципального образования
4. Обращение в электронной форме через портал Госуслуги (gosuslugi.ru)..... **ПЕРЕХОД К В. № 8**
5. Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги
.....**ПЕРЕХОД К В. № 8**
6. Обращение в электронной форме через социальные сети..... **ПЕРЕХОД К В. № 8**
7. Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах..... **ПЕРЕХОД К В. № 8**
8. Письменное обращение через МФЦ..... **ПЕРЕХОД К В. № 8**
9. Иное _____ (укажите)..... **ПЕРЕХОД К В. № 8**

7. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в ОМСУ муниципального образования? 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 ОМСУ муниципального образования	
7.2 Письменное обращение в ОМСУ муниципального образования на бумажном носителе	
7.3 Обращение в электронной форме через официальный сайт муниципального образования	

8. Насколько Вы удовлетворены в целом процессом рассмотрения обращения (запроса) в муниципальном образовании? 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)

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

11. Ваше обращение, запрос были рассмотрены непосредственно в ОМСУ муниципального образования либо было переадресовано? (Один ответ)

1. Да, обращение рассматривалось непосредственно в ОМСУ муниципального образования.....**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 **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 15**
2. Нет, ответа не было **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 16**
3. Был получен отказ в рассмотрении обращения (запроса)

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 ОМСУ муниципального образования? 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 от 1 до 5
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 ОМСУ муниципального образования 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 данный ОМСУ муниципального образования? 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)

Форма № 3. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе местного самоуправления муниципального образования

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном органе местного самоуправления (далее – ОМСУ) муниципального образования? (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 муниципальных услуг					
2.2. Предоставление мер поддержки					
2.3. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения					
2.4. Консультирование по вопросам взаимодействия с ОМСУ муниципального образования					

3. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках своей профессиональной деятельности в своем ОМСУ муниципального образования? (Ответ по каждой строке относительно каждого вида деятельности, которым занимаетесь) (ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС)

	Проблемы (укажите)	Не занимаюсь этим
3.1. Предоставление муниципальных услуг		
3.2. Предоставление мер поддержки		
3.3. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения		
3.4. Консультирование по вопросам взаимодействия с ОМСУ муниципального образования		

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.)					
4.2. Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)					

4. 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					
5.2. Удобство использования инструкций и методических материалов					
5.3. Актуальность инструкций и методических материалов					

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)					
6.2. Программное обеспечение					
6.3. Обслуживание технических средств					
6.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений					
6.5. Правовые информационные системы					
6.6. Кадровый портал					
6.7. Демонстрационные панели (дэшборды)					
6.8. Автоматизация форм и шаблонов					
6.9. Автоматизация отчетов					
6.10. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)					
6.11. Доступ к данным иных государственных органов и организаций					

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 ОМСУ муниципального образования? (Один ответ по каждой строке)?

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не взаимодействую с другими муниципальными образованиями
9.1. Качество предоставляемой информации				
9.2. Соблюдение сроков предоставления информации				
9.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)				
9.4. Регламентация взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)				
9.5. Коммуникация с сотрудниками других ОМСУ муниципального образования в процессе обмена информацией				

10. Как часто Вы взаимодействуете с кадровым подразделением в Вашем ОМСУ муниципального образования? (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 Вашем ОМСУ муниципального образования? (Один ответ)

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
12.1. Выполнение требований кадровой политики (формирование кадрового состава, разработка и утверждение штатного расписания, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов)			
12.2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)			
12.3. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)			
12.4. Аттестация сотрудников			
12.5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников			
12.6. Разрешение трудовых конфликтов			
12.7. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий			
12.8. Разработка должностных инструкций			
12.9. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками сотрудников)			
12.10. Учет рабочего времени (ведение табеля учета рабочего времени)			
12.11. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)			
12.12. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)			
12.13. Организация хранения документов			
12.14. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации			

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 (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 ОМСУ муниципального образования? 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	Оценка от 1 до 5
14.1 Поступление на муниципальную службу (прием на работу)	
14.2 Испытание при поступлении на муниципальную 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 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	

15. Какие проблемы возникают на следующих этапах организации кадровой работы в ОМСУ муниципального образования? (Ответы по каждой строке) (Открытый вопрос)
Задается только тем респондентам, которые поставили оценки «1», «2» и «3».

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
15.1 Поступление на муниципальную службу (прием на работу)		
15.2 Испытание при поступлении на муниципальную 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 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		

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 Вашем ОМСУ муниципального образования? (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 Вашем ОМСУ муниципального образования? (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, необходимой для оперативного руководства и управления			
19.2. Обеспечение должностных лиц информацией, необходимой для контроля за наличием и движением имущества, использованием материальных, трудовых, финансовых ресурсов в соответствии с нормами, сметами, нормативами			
19.3. Выявление и мобилизация внутренних резервов, и прогнозирование результатов работы на текущий период и перспективу			
19.4. Ведение бухгалтерской документации (первичных учетных документов, регистров бухгалтерского учета, документов бухгалтерского отчета) и инвентаризация			
19.5. Ведение счетов бухгалтерского учета (нефинансовых активов, финансовых активов, обязательства, финансовых результатов, санкционированных расходов бюджета)			
19.6. Организация хранения документов бухгалтерского учета			
19.7. Организация внутреннего финансового контроля (проведения мероприятий по проверке соблюдения требований законодательства в целях обеспечения единой государственной финансовой политики и соблюдения финансовых 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, необходимой для оперативного руководства и управления		
20.2. Обеспечение должностных лиц 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 организации 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 финансовых интересов государства и его граждан) с использованием ревизии, обследования, проверки, инспектирования		
---	--	--

21. Что необходимо изменить в работе по ведению бухгалтерского учета в Вашем муниципальном образовании? (Открытый вопрос)

22. Как часто Вы взаимодействуете с административно-хозяйственным подразделением в Вашем ОМСУ муниципального образования? (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 Вашем ОМСУ муниципального образования? (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			
24.2. Организация деловых поездок работников, обеспечение корпоративных и деловых мероприятий			
24.3. Материально-техническое и документационное сопровождение работы транспорта организации			
24.4. Материально-техническое и документационное сопровождение процесса управления недвижимостью организации			
24.5. 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			
24.6. Организация процессов перевозки работников, доставки грузов и управление корпоративным транспортом организации			
24.7. Управление объектами недвижимости (техническое обслуживание зданий, оборудования и инженерной инфраструктуры; планирования, проведение и контроль капитальных и текущих ремонтов)			
24.8. Операционное и стратегическое управление процессами административного, хозяйственного, документационного и организационного сопровождения и обеспечения деятельности			
24.9. Благоустройство территорий; организация и обеспечение пропускного режима			

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 работы транспорта организации		
25.4. Материально-техническое и документационное сопровождение процесса управления недвижимостью организации		
25.5. 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		
25.6. Организация процессов перевозки работников, доставки грузов и управление корпоративным транспортом организации		
25.7. Управление объектами недвижимости (техническое обслуживание зданий, оборудования и инженерной инфраструктуры; планирования, проведение и контроль капитальных и текущих ремонтов)		
25.8. Операционное и стратегическое управление процессами административного, хозяйственного, документационного и организационного сопровождения и обеспечения деятельности		
25.9. Благоустройство территорий; организация и обеспечение пропускного режима		

26. Что необходимо изменить в работе административно-хозяйственного подразделения в Вашем муниципальном образовании? (Открытый вопрос)

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
32.1. В органе местного самоуправления, в котором Вы замещаете должность			
32.2. В муниципальном образовании в целом			

28. 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

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

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

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

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

31. Какие меры по адаптации новых сотрудников, используемые в ОМСУ муниципального образования, 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

32. Как часто в Вашем ОМСУ муниципального образования 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					
37.2. Обучение навыкам эффективной коммуникации с клиентами/коллегами					

33. 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)			
38.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)			
38.3. Результатом			
38.4. Престижностью			
38.5. Общественным одобрением			

34. 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

35. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым работать в данном ОМСУ муниципального образования? 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

36. 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

37. Сколько лет Вы работаете в Вашем муниципальном образовании?

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

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!