



**МИНИСТЕРСТВО ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА,
ЭНЕРГЕТИКИ И ТАРИФНОЙ ПОЛИТИКИ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

«07» марта 2024г

№ 25-сг

Об утверждении Порядка сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Министерстве жилищно-коммунального хозяйства, энергетики и тарифной политики Смоленской области

В целях реализации Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Смоленской области, утвержденного распоряжением Администрации Смоленской области от 06.09.2023 1456-р/адм, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Порядок сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Министерстве жилищно-коммунального хозяйства, энергетики и тарифной политики Смоленской области.
2. Разместить настоящий приказ на официальном сайте Министерства жилищно-коммунального хозяйства, энергетики и тарифной политики Смоленской области.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

Н.И. Борисов

УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства жилищно-коммунального хозяйства, энергетики и тарифной политики Смоленской области
от 04 марта 2024 г. № 25-ог

ПОРЯДОК

сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов Министерства жилищно-коммунального хозяйства, энергетики и тарифной политики Смоленской области

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет общие подходы и направления по сбору и анализу обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Министерстве жилищно-коммунального хозяйства, энергетики и тарифной политики Смоленской области (далее – *Министерство*) и разработан в целях реализации Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Смоленской области, утвержденного распоряжением Администрации Смоленской области от 06.09.2023 1456-р/адм «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Смоленской области».

2. Используемые понятия и определения

Государственная услуга – деятельность, связанная с реализацией государственных услуг в значении Федерального закона от 27.07.2019 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо иных работ и услуг, предоставляемых государственными учреждениями, либо услуг, предоставляемых иными организациями, уполномоченными в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе на основании договора.

Клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с *Министерством* и подведомственными *Министерству* учреждениями (далее – подведомственные организации) с целью удовлетворения своих потребностей.

Внешний клиент – граждане Российской Федерации, лица без гражданства, лица с двойным гражданством, иностранные граждане, в том числе самозанятые, индивидуальные предприниматели, объединения граждан, не зарегистрированные в качестве юридических лиц, юридические лица, осуществляющие предпринимательскую и иную некоммерческую деятельность.

Внутренний клиент (сотрудник) – государственные гражданские служащие *Министерства*, сотрудники, не являющиеся государственными гражданскими служащими *Министерства*, сотрудники подведомственных организаций.

Инструментарий – выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня внешних и внутренних клиентов.

Онлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с целью обеспечения коммуникации (мобильное приложение, официальный сайт, социальная сеть, мессенджер, консультационная линия).

Офлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами, с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации (личный прием, в местах длительного пребывания клиентов, направление бумажных писем и т.д.).

Респондент – лицо, от которого собираются данные.

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

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

Боль клиента – это не только проблемы, которые клиент испытал при взаимодействии с *Министерством* и подведомственными организациями, но и те потребности клиента, которые *Министерство* и подведомственные организации могут решить, изменив некоторые процессы своей деятельности (например, создать дополнительный сервис, перевести услугу в режим проактивного предоставления).

3. Организация системы сбора и анализа обратной связи

3.1. Система сбора и анализа обратной связи (далее – система обратной связи) является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия клиентов с *Министерством* и подведомственными организациями через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

3.2. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности *Министерства* и подведомственных организаций по следующим направлениям:

1) для внешнего клиента:

- государственные услуги (функции);
- обращения, запросы;
- государственный контроль (надзор);
- меры государственной поддержки;
- доступ к информации о деятельности *Министерства* и подведомственных организаций;

2) для внутреннего клиента:

- внутри- и межведомственное взаимодействие;
- выполнение запросов;
- организация договорной работы (участие в процессах по оформлению и исполнению договоров);

- организация нормотворческой деятельности (участие в процессах по нормотворчеству);

- отдельные кадровые процессы (адаптация, обучение и др.).

3.3. Цели формирования системы обратной связи включают:

- получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с *Министерством* и подведомственными организациями и об удовлетворенности клиентов от такого взаимодействия в разных жизненных ситуациях (далее – удовлетворенность);

- выявление проблем, претензий («болей») при взаимодействии с клиентами, разработка мер по их устранению и мер, направленных на повышение удовлетворенности клиентов;

- разработка и контроль реализации требований к повышению качества существующих и созданию новых государственных услуг;

- выявление направлений развития отдельных аспектов деятельности *Министерства* и подведомственных организаций, а также удачных решений в деятельности *Министерства* и подведомственных организаций с целью тиражирования лучших практик на другие аспекты деятельности;

- повышение эффективности процессов *Министерства* и подведомственных организаций;

- оперативное реагирование на проблемы клиентов.

3.4. Источниками обратной связи являются данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг и сервисов (Платформа обратной связи, федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных услуг», ведомственные и региональные системы, «Инцидент менеджмент»), обращения и жалобы, поступающие в *Министерство* и подведомственные организации напрямую, так и перенаправленные из других исполнительных органов Смоленской области, а также данные социологических исследований.

3.5. Социологические исследования осуществляются путем проведения офлайн- и онлайн-опросов, глубинных интервью, экспертных оценок, контент-анализа средств массовой информации и социальных сетей, качественного анализа обращений граждан.

3.6. Сбор обратной связи осуществляется во всех каналах связи, в которых происходит взаимодействие с клиентом.

3.7. Возможность постоянного сбора обратной связи обеспечена в местах получения услуги.

При необходимости разовые сборы обратной связи дополняют постоянный сбор обратной связи.

3.8. Данные, полученные в результате сбора обратной связи, должны быть сравнимыми.

4. Анализ информации и принятие решений

4.1. Анализ информации проводится с целью выявления как общего уровня удовлетворенности услугой или иным видом взаимодействия, так и отдельными

параметрами такого взаимодействия с *Министерством* и подведомственными организациями.

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

4.4. Дополнительно учитываются количество и содержание предложений и замечаний, полученных в результате обработки открытых вопросов в инструментариях исследований, а также обращений и жалоб клиентов, полученных через иные каналы сбора обратной связи.

4.5. Мониторинг поступивших в *Министерство* и подведомственные организации обращений и жалоб проводится по следующим критериям:

- количество обращений и жалоб, поступивших по всем каналам взаимодействия с указанием доли по различным каналам;
- основные причины обращений;
- количество обращений по тематике;
- 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. Сбор информации по данным показателям ведется постоянно, анализ проводится 1 раз в квартал.

Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

4.7. В результате анализа обратной связи формируется «карта болей» клиента в разрезе каждого процесса, которые могут группироваться (по точке обращения, группе процесса: по государственным услугам, получаемым в электронном виде).

4.8. Все выявленные «боли» подлежат включению «в карту болей».

4.9. В «карте болей» отражаются:

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

4.10. Результаты анализа собранной обратной связи рассматриваются в целях принятия решений.

4.11. Результаты анализа собранной обратной связи используются для проектирования и реинжиниринга государственных услуг и иных видов

взаимодействия (процессов) в *Министерстве* и подведомственных организациях в целях повышения качества клиентского опыта с помощью:

а) создания или доработки процессов предоставления (исполнения) государственных услуг (функций), мер государственной поддержки;

б) создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официальных сайтов, информационных систем *Министерства* и подведомственных организаций;

в) подготовки *Министерством* предложений о доработке интерактивных форм единого портала предоставления государственных и муниципальных систем (функций), единых информационных систем;

г) подготовки предложений об изменении нормативно-правового регулирования порядка предоставления (исполнения) государственных услуг (функций, процессов), мер государственной поддержки;

е) принятия и изменения нормативных правовых документов *Министерства*.

ё) выявления направлений развития аспектов деятельности исполнительного органа в процессе взаимодействия с внутренним клиентом.

4.12. Клиенту предоставляется информация об использовании полученной от него обратной связи. Обобщенные данные обратной связи, а также принятые на их основе решения *Министерства* должны быть доступны неограниченному кругу клиентов в разрезах типовых жизненных ситуаций, государственных услуг и сервисов, точек взаимодействия.

5. Особенности внешней обратной связи

5.1. Раздел «Обратная связь» на официальном сайте *Министерства* и подведомственных организаций, посредством которого обеспечивается с использованием ПОС:

1) прием обращений: для подачи обращений, жалоб, предложений в разделе создаются электронные формы и обеспечивается автоматическое направление заполненных форм в *Министерство*.

В разделе размещаются ответы (в обезличенном формате) на часто поступающие обращения (для активизации интереса клиента к подразделу).

Для подачи обращения и жалобы посредством официального сайта авторизация клиента не должна быть обязательной, в данном случае клиенту 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 сопровождается публикацией обезличенных результатов проведенных опросов.

В данном подразделе содержатся формы двух опросов:

- оценка уровня удовлетворенности клиентом отдельным процессом *Министерства* и подведомственных организаций (например, конкретная государственная услуга/мера поддержки), 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 *Министерства* и подведомственных организаций.

5.2. Опрос по оценке уровня удовлетворенности клиентов производится в двух основных вариантах:

- после непосредственного обращения клиента за получением услуги: предложение оставить обратную связь может быть выражено в виде интерактивной ссылки на форму опроса, которая доступна на сайте *Министерства* (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 этом случае клиент самостоятельно выбирает государственную услугу (иной процесс) для проведения оценки. В случае, если клиент желает оценить несколько государственных услуг (процессов), то формы заполняются по каждой государственной услуге (процессу) отдельно.

5.3. *Министерство* определяет случаи и возможность использования дополнительных способов получения обратной связи (контактный центр и после разговора предлагается оценить качество оказанной помощи; инициативные звонки клиентам для верификации (проверки) обстоятельств негативной обратной связи).

5.4. Ответственный за сбор и анализ обратной связи от внешних клиентов устанавливается распорядительным документом *Министерства*.

6. Особенности внутренней обратной связи

6.1. Система обратной связи включает в себя сбор обратной связи от сотрудников *Министерства* и подведомственных организаций, целью которой является оценка уровня удовлетворенности сотрудников различными аспектами деятельности *Министерства* и подведомственных организаций для повышения уровня его клиентоцентричности.

6.2. Для оценки уровня удовлетворенности различными аспектами деятельности применяется специализированный инструментарий, который размещается на внутренних ресурсах *Министерства* и подведомственных организаций.

Данный инструментарий позволяет собрать обратную связь не только об общей удовлетворенности работой в *Министерстве* и подведомственных организаций, но и отдельными аспектами деятельности:

- материально-техническим оснащением;
- регламентацией профессиональной деятельности;
- автоматизацией профессиональной деятельности;
- взаимодействием с другими подразделениями *Министерства* и

- подведомственных организаций, государственными органами и организациями;
- возможностями профессионального развития в *Министерстве* и подведомственных организаций;
 - возможностями должностного роста в *Министерстве* и подведомственных организаций;
 - 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.

6.3. В рамках системы внутренней обратной связи ежегодно собираются данные об уровне удовлетворенности в рамках оценки взаимодействия с внутренним клиентом, оценки качества взаимодействия со структурными подразделениями исполнительного органа Смоленской области, оценки соблюдения основных государственных гарантий сотрудников исполнительного органа Смоленской области.

6.4. Периодичность внеочередных опросов сотрудников и устанавливается распорядительным документом *Министерства*.

6.5. Сотрудники вправе оставить обратную связь инициативно и анонимно.

6.6. Обратная связь, полученная 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 подлежат учету и анализу в рамках системы обратной связи.

6.7. Ответственный за сбор и анализ обратной связи от внутренних клиентов устанавливается распорядительным документом *Министерства*.

7. Заключительные положения

7.1. Полученная обратная связь используется:

- для выявления потребностей клиентов;
- при внедрении клиентоцентричного подхода в рамках реинжиниринга процессов для улучшения клиентского опыта;
- при оценке результата полного внедрения реинжиниринга в целях выявления возможных отклонений от образа целевого состояния процесса, в отношении которого осуществлялся реинжиниринг;
- при подготовке предложений об изменении межведомственных процессов, включая изменения в нормативные правовые документы.

7.2. Выбор инструмента или совокупности инструментов обратной связи осуществляется *Министерством* в зависимости от целей, указанных в пункте 3.4 настоящего Порядка, и ресурсов (временных, финансовых и прочих), которыми располагает *Министерство* и подведомственные организации (приложения № 1-5 к настоящему Порядку).

Приложение № 1
к Порядку сбора и анализа обратной
связи от внешних и внутренних
клиентов в Министерстве жилищно-
коммунального хозяйства, энергетики и
тарифной политики Смоленской области

Шаблон «карты болей»

№ п/п	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	Высокая/средняя/низкая	Высокая/средняя/низкая	- создание интерфейса оплаты госпошлины на официальном сайте	структурное подразделение	определяется на основании установленной приоритетности
		- отсутствие уведомления о поступлении оплаты госпошлины	Высокая/средняя/низкая	Высокая/средняя/низкая	- создание сервиса по отправке уведомлений о поступлении оплаты госпошлины		
2.	Получение сотрудниками справки	- 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.

Приложение № 2
к Порядку сбора и анализа обратной
связи от внешних и внутренних
клиентов в Министерстве жилищно-
коммунального хозяйства, энергетики и
тарифной политики Смоленской области

**Анкета получателя государственной услуги
(для физических и юридических лиц - внешних клиентов)**

Вы обратились за государственной услугой. Просим Вас оценить предоставление услуги и ответить на несколько вопросов. Название услуги:

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены государственными услугами и сервисами государства в целом? (Один ответ)

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

2. Насколько Вы удовлетворены государственной услугой? 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

3. Оцените процесс получения услуги: насколько было легко или сложно получить услугу? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что получить услуг было очень тяжело, оценка 5 означает, что получить услуг было очень легко. (Один ответ)

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

4. Насколько Вы удовлетворены показателями получения государственной 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)

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

Оперативность получения результата	
Возможность получения результата в электронном виде	

5. Оцените готовность рекомендовать друзьям и знакомым получение государственной услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы точно не будете рекомендовать, оценка 5 означает, что Вы точно будете рекомендовать. (Один ответ)

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

6. Что с Вашей точки зрения, необходимо изменить в предоставлении государственной услуги?

7. Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации об услуге?

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

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

1. Комфортно
2. Скорее комфортным
3. Скорее некомфортным
4. Некомфортным
5. Затрудняюсь ответить

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

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

10. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость сотрудников организации, которые непосредственно оказывают услуги?

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

(Далее только для физических лиц)

11. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

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

14. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения? (Один ответ)

1. Не хватает денег даже на еду
2. Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать ЖКУ затруднительно
3. Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования
4. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры
5. Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим
6. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

13. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями уполномоченного органа государственной власти (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 органа власти не взаимодействовал

14. 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

15. Ваше основное занятие, которое является основным источником Вашего дохода? Социально положение. (Один ответ)

1.	Руководитель	7.	Фермер, с/х работник
----	--------------	----	----------------------

2.	Государственный и муниципальный служащий	8.	Самозанятой
3.	Рабочий	9.	Учащийся, студент – переход к в.17
4.	Специалист, офисный работник	10.	Неработающий пенсионер – переход к в. 17
5.	Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов	11.	Домохозяйка – переход к в.17
6.	Предприниматель	12.	Безработный
		13.	Другое

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

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

17. В каком регионе Вы проживаете?

Приложение № 3
к Порядку сбора и анализа обратной
связи от внешних и внутренних
клиентов в Министерстве жилищно-
коммунального хозяйства, энергетики и
тарифной политики Смоленской области

**Примерная анкета получателя меры поддержки
(для физических и юридических лиц)**

Вы обратились за получением меры поддержки. Просим Вас оценить процесс взаимодействия с Федеральным агентством по делам национальностей и ответить на несколько вопросов. Название услуги:

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены государственными услугами и сервисами государства в целом? (Один ответ)

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

2. Насколько Вы удовлетворены предоставленной мерой поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

3. Насколько Вы удовлетворены показателями получения государственной 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)

Оценка услуги	Оценка от 1 до 5
Понятность и удобство подачи заявления в электронном виде	
Возможность личного приема в ведомство по вопросам	
Информирование о статусе меры поддержки	
Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	
Оперативность получения результата	
Возможность получения результата в электронном виде	

4. Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о мере поддержки?

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

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

6. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость сотрудников организации, которые осуществляют взаимодействие с кандидатами и получателями меры поддержки?

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

7. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

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

10. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения? (Один ответ)

1. Не хватает денег даже на еду
2. Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать ЖКУ затруднительно
3. Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования
4. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры
5. Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим
6. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

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

1.	Руководитель	7.	Фермер, с/х работник
----	--------------	----	----------------------

2.	Государственный и муниципальный служащий	8.	Самозанятой
3.	Рабочий	9.	Учащийся, студент – переход к в.13
4.	Специалист, офисный работник	10.	Неработающий пенсионер – переход к в. 13
5.	Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов	11.	Домохозяйка – переход к в.13
6.	Предприниматель	12.	Безработный
		13.	Другое

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

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

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

Приложение № 4
к Порядку сбора и анализа обратной
связи от внешних и внутренних
клиентов в Министерстве жилищно-
коммунального хозяйства, энергетики и
тарифной политики Смоленской области

**Примерная анкета Пользователя по оценке деятельности ведомства
(Для физических лиц)**

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены государственными услугами и сервисами государства в целом? (Один ответ)

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

2. Какие источники Вы используете для получения информации о деятельности ведомства? (Любое число ответов)

ПЕРЕЧЕНЬ ИСТОЧНИКОВ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УТОЧНЯЕТСЯ
ВЕДОМСТВОМ И МОЖЕТ БЫТЬ ДОПОЛНЕН

1. Официальный сайт ведомства

2. Телеграм-канал ведомства	ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ N 8
3. Официальная страница ведомства социальной сети "ВКонтакте"	ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ N 8
4. Официальная страница ведомства в социальной сети "Одноклассники"	ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ N 8
5. Другое (укажите)	ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ N 13

3. Как часто Вы пользуетесь официальным сайтом ведомства? (Один ответ)

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

4. Удастся ли Вам найти требуемую информацию на сайте ведомства? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

5. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на сайте ведомства? 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 ведомства? (Открытый вопрос)

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

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

	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь время от времени	Затрудняюсь ответить
8.1. Телеграм-канал ведомства			
8.2. Страница ведомства в социальной сети "ВКонтакте"			
8.3. Страница ведомства в социальной сети "Одноклассники"			

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

	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
9.1. Телеграм-канал ведомства			
9.2. Страница ведомства в социальной сети "ВКонтакте"			
9.3. Страница ведомства в социальной сети "Одноклассники"			

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 от 1 до 5
10.1. Телеграм-канал ведомства	

10.2. Страница ведомства в социальной сети "ВКонтакте"	
10.3. Страница ведомства в социальной сети "Одноклассники"	

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

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

13. Насколько Вы удовлетворены доступностью, составом и качеством информации в целом о деятельности органа исполнительной власти (ведомства)? 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)

1. Представитель юридического лица
2. Индивидуальный предприниматель или его представитель
3. Самозанятый

4. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого	ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ N 19
5. Иной статус (укажите)	ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ N 19

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

1. Коммерческая организация

2. Некоммерческая организация	ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ N 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 т.ч. 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, Ваш образование (Один ответ)

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

22. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения? (Один ответ)

1. Не хватает денег даже на еду
2. Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать ЖКУ затруднительно
3. Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования
4. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры
5. Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим
6. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

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

Приложение № 5
к Порядку сбора и анализа обратной
связи от внешних и внутренних
клиентов в Министерстве жилищно-
коммунального хозяйства, энергетики и
тарифной политики Смоленской области

Примерная анкета опроса сотрудников ведомства

Здравствуйте! В рамках изучения условий работы сотрудников исполнительных органов проводится социологический опрос. Опрос полностью анонимен, анализироваться будут только усредненные данные. Ваше мнение очень важно для нас. Пожалуйста, уделите нам несколько минут.

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном государственном органе власти? (Один ответ)

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

2. Насколько Вы удовлетворены материально-техническим оснащением своей деятельности? (Один ответ по каждой строке)

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
2.1. Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.)					
2.2. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)					
2.3. Программное обеспечение					
2.4. Обслуживание технических средств					
2.5. Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)					

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
3.1. Понятность инструкций и методических материалов					
3.2. Удобство использования инструкций и методических материалов					
3.3. Актуальность инструкций и методических материалов					

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
4.1. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений					
4.2. Правовые информационные системы					
4.3. Кадровый портал					
4.4. Демонстрационные панели (дэшборды)					
4.5. Автоматизация форм и шаблонов					
4.6. Автоматизация отчетов					
4.7. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)					
4.8. Доступ к данным иных государственных органов и организаций					

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить

5.1. Качество предоставляемой информации			
5.2. Соблюдение сроков предоставления информации			
5.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)			
5.4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)			
5.5. Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией			

6. 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

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

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
8.1. В подразделении, в котором Вы замещаете должность			
8.2. В ведомстве (органе власти) в целом			

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

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

процедуры)			
9.3. Результатом			
9.4. Престижностью			
9.5. Общественным одобрением			

10. Что, для Вас является наиболее значимым в оценке Вашей профессиональной деятельности? (Один ответ)

1. Отсутствие замечаний со стороны руководства
2. Признание результатов со стороны руководства
3. Мнение руководства
4. Мнение коллег
5. Самооценка
6. Материальное стимулирование
7. Не интересует, не является значимым
8. Затрудняюсь ответить

11. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?

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

12. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

14. Ваше образование? (Один ответ)

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

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

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