



КЕМЕРОВСКАЯ ОБЛАСТЬ - КУЗБАСС
НОВОКУЗНЕЦКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОВОКУЗНЕЦКА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 13.11.2025 №242

Об утверждении Порядка сбора
и анализа обратной связи (от внешних
и внутренних клиентов) в администрации
города Новокузнецка

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 19.06.2025 №923 «О проведении на территории Российской Федерации эксперимента по повышению качества предоставления государственных, муниципальных услуг (сервисов, функций), реализации жизненных ситуаций, а также увеличению доли предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в том числе в целях реализации инициативы социально-экономического развития Российской Федерации «Государство для людей», в целях внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в администрации города Новокузнецка, руководствуясь статьей 40 Устава Новокузнецкого городского округа:

1. Утвердить Порядок сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в администрации города Новокузнецка согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Органам администрации города Новокузнецка, оказывающим государственные и муниципальные услуги, проводить анализ полученной информации и на его основе осуществлять подготовку предложений по совершенствованию деятельности и повышению клиентоцентричности в администрации города Новокузнецка.

3. Управлению информационной политики и социальных коммуникаций администрации города Новокузнецка обеспечить официальное опубликование настоящего постановления.

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 01.10.2025.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы города.

Глава города

Д.П. Ильин



Приложение
к постановлению администрации
города Новокузнецка
от 13.11.2025 №242

Порядок сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)
в администрации города Новокузнецка

1. Общие положения

1.1. Порядок сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в администрации города Новокузнецка (далее – Порядок) определяет общие подходы и направления по сбору и анализу обратной связи от внешних и внутренних клиентов в администрации города Новокузнецка и разработан в целях внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность муниципальных служащих администрации города Новокузнецка и органов администрации города Новокузнецка.

2. Термины и определения

2.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

1) клиентоцентричность – концепция государственного управления, ориентированная на постоянное совершенствование процессов удовлетворения потребностей клиента при его взаимодействии с администрацией города Новокузнецка, органами администрации города Новокузнецка на основе непрерывного изучения клиентского опыта;

2) клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с администрацией города Новокузнецка, органами администрации города Новокузнецка с целью удовлетворения своих потребностей, решения вопросов, относящихся к компетенции администрации города Новокузнецка, органов администрации города Новокузнецка;

3) 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, государственные гражданские и муниципальные служащие иных органов власти и органов местного самоуправления, сотрудники бюджетных учреждений;

4) внутренний клиент – муниципальный служащий, работник подведомственной администрации города Новокузнецка, органу администрации города Новокузнецка организации (далее – подведомственная организация), а также работник иной организации, уполномоченный в соответствии с законодательством или на основании договора на взаимодействие с внешними клиентами от лица администрации города Новокузнецка, органов администрации города Новокузнецка, муниципальных организаций;

5) инструментарий – выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня внешних и внутренних клиентов;

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

7) 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.);

8) респондент – лицо, от которого собираются данные;

9) реинжиниринг – деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование, проектирование или перепроектирование услуг в целях оптимизации деятельности администрации города Новокузнецка, органов администрации города Новокузнецка, для обеспечения соответствия предоставляемых услуг требованиям Стандартов клиентоцентричности;

10) «карта болей» – инструмент, который помогает выявить наиболее острые проблемы в рамках отдельных процессов и процедур;

11) платформа обратной связи – информационная система, позволяющая в режиме онлайн направлять в государственные органы и органы местного самоуправления обращения по широкому спектру вопросов, проводить опросы, голосования, общественные обсуждения по инициативе государственных органов и органов местного самоуправления (далее – ПОС).

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 администрацией города Новокузнецка, органами администрации города Новокузнецка через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

3.2. Цель формирования системы обратной связи – получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с администрацией города Новокузнецка, органами администрации города Новокузнецка, об их удовлетворенности взаимодействием.

3.3. Система обратной связи является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия клиентов с администрацией города Новокузнецка, органами администрации города Новокузнецка и подведомственными организациями через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

3.4. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности администрации города Новокузнецка, органов администрации

города Новокузнецка по следующим направлениям:

- 1) для внешнего клиента:
 - предоставление государственных и муниципальных услуг (далее – услуги);
 - обращения, запросы;
 - доступ к информации о деятельности администрации города Новокузнецка, органов администрации города Новокузнецка и подведомственных организаций;
 - муниципальный контроль.
- 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.);
 - осуществление административно-хозяйственной деятельности;
 - ведение бухгалтерского учета;
 - материально-техническое оснащение.

3.5. Источниками обратной связи являются обращения и жалобы, поступающие в администрацию города Новокузнецка, органы администрации города Новокузнецка напрямую, а также данные социологических исследований.

3.6. Социологические исследования осуществляются путем проведения офлайн- и онлайн-опросов, контент-анализа средств массовой информации и социальных сетей, качественного анализа обращений граждан.

3.7. Сбор обратной связи осуществляется во всех каналах связи, в которых происходит взаимодействие с клиентом (офлайн- и онлайн-точках взаимодействия), а именно официальный сайт, социальные сети, личный прием в администрации города Новокузнецка, органах администрации города Новокузнецка, в местах длительного пребывания клиентов и так далее.

3.8. В местах получения услуг (во всех точках взаимодействия) должна быть обеспечена возможность постоянного сбора обратной связи. При необходимости постоянный сбор обратной связи может быть дополнен разовым сбором (например, с целью более подробного исследования проблем, выявленных по результатам постоянного сбора).

3.9. Клиенту предоставляется информация об использовании полученной от него обратной связи. Обобщенные данные обратной связи, а также принятые на их основе решения администрации города Новокузнецка, органов администрации города Новокузнецка должны быть доступны неограниченному кругу клиентов.

3.10. Администрация города Новокузнецка, органы администрации города Новокузнецка самостоятельно определяют формы и методы размещения информации об использовании полученной от клиента обратной связи,

периодичность размещения, критерии и перечень информации, не подлежащей размещению в общем доступе.

3.11. На официальных сайтах администрации города Новокузнецка, органов администрации города Новокузнецка создается раздел «Обратная связь», посредством которого обеспечивается:

- прием обращений (для подачи обращений, жалоб, предложений в разделе создаются электронные формы и обеспечивается автоматическое направление заполненных форм №1 и 2 (приложение №1 к настоящему Порядку), в администрацию города Новокузнецка, орган администрации города Новокузнецка);

- проведение опросов (в том числе с использованием ПОС и иных интерактивных форм инструментов, позволяющих проводить опросы анонимно).

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 внутренними и внешними клиентами.

4.2. Результаты сбора обратной связи, полученных на основании исследований (опросов), подлежат обобщению и анализу не реже 1 раза в квартал.

4.3. Мониторинг, поступивших в администрацию города Новокузнецка, органы администрации города Новокузнецка и их 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 (в соответствии с 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).

Сбор информации по данным показателям ведется постоянно, анализ проводится 1 раз в квартал. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

4.4. На основе ежеквартального анализа обращений и жалоб формируется «карта болей» согласно приложению №2 к настоящему Порядку, разрабатываются мероприятия по реинжинирингу, готовятся новые инструктивные материалы для сотрудников и разъяснения для заявителей.

«Карта болей» формируется в разрезе каждого процесса, которые могут группироваться по точке обращения, группе процесса: по услугам, получаемым в электронном виде, и так далее. Все выявленные препятствия качественного оказания услуг подлежат включению в «карту болей».

4.5. В «карте болей» отражаются:

- наименование процесса;
- выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов;
- распространенность выявленных проблем;
- приоритетность решения проблемы/удовлетворенность потребности – единица измерения и метод оценки в зависимости от особенностей услуги или иного вида взаимодействия;
- необходимые к реализации мероприятия (мероприятия по реинжинирингу);
- лицо, ответственное за реализацию мероприятий;
- срок реализации мероприятий.

4.6. Результаты анализа собранной обратной связи рассматриваются в целях принятия решений по улучшению деятельности администрации города Новокузнецка, органов администрации города Новокузнецка.

4.7. Результаты анализа собранной обратной связи используются для проектирования и реинжиниринга процесса предоставления услуг и иных видов взаимодействия (процессов) органов местного самоуправления в целях повышения качества клиентского опыта:

- для создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официальных сайтов, информационных систем администрации города Новокузнецка, органов администрации города Новокузнецка;
- для принятия и изменения муниципальных нормативных правовых актов Новокузнецкого городского округа.

5. Особенности внутренней обратной связи

5.1. Система внутренней обратной связи включает в себя сбор обратной связи от сотрудников администрации города Новокузнецка, органов администрации города Новокузнецка, целью которой является оценка уровня удовлетворенности сотрудников различными аспектами деятельности администрации города Новокузнецка, органов администрации города Новокузнецка для повышения уровня его клиентоцентричности.

Для оценки уровня удовлетворенности различными аспектами деятельности применяется лист оценки удовлетворенности сотрудников аспектами деятельности администрации города Новокузнецка, органов администрации города Новокузнецка по форме согласно приложению №3 к настоящему Порядку, который позволяет собрать обратную связь в отношении следующих аспектов:

- 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.);
- осуществление административно-хозяйственной деятельности;
- ведение бухгалтерского учета;
- материально-техническое оснащение.

5.2. В рамках системы внутренней обратной связи собираются данные об уровне удовлетворенности внутренних клиентов.

Периодичность опросов сотрудников устанавливается правовыми актами администрации города Новокузнецка, органов администрации города Новокузнецка, но не реже 1 раза в год.

5.3. Сотрудники вправе оставить внутреннюю обратную связь инициативно и анонимно.

6. Заключительные положения

6.1. 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.

Заместитель Главы города
по экономическим вопросам

И.С. Прошунина



Приложение №1
к Порядку сбора и анализа обратной
связи (от внешних и внутренних
клиентов) в администрации
города Новокузнецка

Формы инструментариев
для проведения оценки удовлетворенности внешних клиентов

Форма № 1

Оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением государственных и (или) муниципальных услуг (сервисов), осуществлением функций органов местного самоуправления:

№1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством (предоставлением государственных/муниципальных услуг, сервисов и осуществлением государственных функций) в целом? (Один ответ)

- 1) скорее удовлетворен;
- 2) скорее не удовлетворен;
- 3) затрудняюсь ответить.

№2. Укажите наименование государственной/муниципальной услуги, которая Вам была предоставлена? (Любое число ответов)

Список государственных и (или) муниципальных услуг.

№3. Насколько Вы удовлетворены государственной/муниципальной услугой, которая была Вам предоставлена?

Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 - Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

№4. С какими сложностями Вы столкнулись в процессе предоставления государственной/муниципальной услуги? (Открытый вопрос)

- 1) трудности (укажите);
- 2) сложностей не возникло.

№5. Каким способом Вы обращались за предоставлением государственной и (или) муниципальной услуги? (Один ответ)

- 1) при обращении на портал «Госуслуги» (gosuslugi.ru) был перенаправлен на сайт ведомства;
- 2) при обращении на мобильное приложение портала «Госуслуги»

(gosuslugi.ru) был перенаправлен на сайт ведомства;

- 3) при непосредственном обращении на официальный сайт ведомства;
- 4) при личном обращении в ведомство (переход к вопросу №7);
- 5) другое (укажите) (переход к вопросу №7).

№6. Насколько Вы удовлетворены работой информационных ресурсов?

Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 – Вы полностью удовлетворены. (Один ответ по строке)

Оценка от 1 до 5:

- 1) портал «Госуслуги»;
- 2) мобильное приложение портала «Госуслуги»;
- 3) официальный сайт ведомства.

№7. Как Вы обратились за предоставлением государственной/ муниципальной услугой? (Один ответ)

- 1) услуга была предложена ведомством;
- 2) я сам обратился за услугой.

№8. Была ли предоставлена государственная/ муниципальная услуга или был отказ в ее предоставлении? (Один ответ)

- 1) да, услуга была предоставлена (переход к вопросу №10);
- 2) нет, услуга не была предоставлена, был отказ.

№9. При отказе в предоставлении услуги Вас проинформировали 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 сложно для Вас было получить государственную/муниципальную услугу?

Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что услугу получить было очень тяжело, оценка 5 – 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 государственной/муниципальной услуги?

Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 – Вы полностью удовлетворены. (Один ответ по каждой строке относительно каждого параметра)

Оценка от 1 до 5:

- 1) понятность и удобство подачи заявления;
- 2) информирование о статусе услуги;
- 3) оптимальность количества необходимых к предоставлению документов;
- 4) оперативность предоставления результата;
- 5) возможность получить результат в электронном виде.

№13. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены работой технической поддержки информационного ресурса при получении государственной/муниципальной услуги? (Один ответ)

- 1) скорее удовлетворен;
- 2) скорее не удовлетворен;
- 3) затрудняюсь ответить;
- 4) с технической поддержкой не взаимодействовал.

№14. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями уполномоченного органа государственной/муниципальной 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.

№15. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены соблюдением сроков оказания услуги в соответствии с административным регламентом? (Один ответ)

- 1) скорее удовлетворен;
- 2) скорее не удовлетворен;
- 3) затрудняюсь ответить.

№16. Приходилось ли Вам в процессе предоставления государственной/муниципальной услуги оплачивать государственную пошлину (иные платежи)? (Один ответ)

- 1) да, оплачивал государственную пошлину (иные платежи);
- 2) нет, не оплачивал (переход к вопросу №18).

№17. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены размером уплачиваемой государственной пошлины (иными платежами)? (Один ответ)

- 1) скорее удовлетворен;
- 2) скорее не удовлетворен;
- 3) затрудняюсь ответить.

№18. Приходилось ли Вам в процессе предоставления государственной/муниципальной услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа, 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) органа, 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 органу власти после предоставления государственной/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 государственной/муниципальной услуги в данный орган власти?

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 процедуре предоставления государственной/муниципальной услуги?

Выскажите свои предложения. (Открытый вопрос)

Форма №2

Оценка осуществления профилактики нарушений обязательных требований

№1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством (предоставлением государственных/муниципальных услуг, сервисов и осуществлением государственных функций) в целом? (Один ответ)

- 1) скорее удовлетворен;
- 2) скорее не удовлетворен;
- 3) затрудняюсь ответить.

№2. Проводились ли в отношении Вашей организации/Вас как индивидуального предпринимателя профилактические мероприятия в отношении нарушений обязательных требований? (Один ответ)

- 1) да;
- 2) нет (окончание опроса);
- 3) затрудняюсь ответить (окончание опроса).

№3. Какой вид государственного/ муниципального контроля (надзора) применялся? (Любое число ответов)

Наименования видов контроля (список представляет орган местного самоуправления, осуществляющий контроль).

№4. Сколько раз в отношении Вашей организации/Вас как индивидуального предпринимателя проводились мероприятия по профилактике нарушений обязательных требований в период с 1 января 2023 года? (Открытый вопрос)

№5. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с органом государственной/ муниципальной власти при проведении мероприятий по профилактике нарушений обязательных требований?

Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 - полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

№6. С какими проблемами Вы столкнулись при проведении мероприятий по профилактике нарушений обязательных требований? (Открытый вопрос)

- 1) проблема (укажите);
- 2) проблем не было.

№7. Какие профилактические мероприятия были применены? (Любое число ответов)

- 1) информирование;
- 2) обобщение правоприменительной практики;
- 3) меры стимулирования добросовестности;
- 4) объявление предостережения;
- 5) консультирование;
- 6) самообследование;
- 7) профилактический визит;
- 8) затрудняюсь ответить.

№8. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования по вопросам соблюдения обязательных требований? (Один ответ)

- 1) скорее удовлетворен;
- 2) скорее не удовлетворен;
- 3) затрудняюсь ответить.

№9. Обращались ли Вы в контрольный/надзорный орган за консультацией по вопросам соблюдения обязательных требований? (Один ответ)

- 1) да
- 2) нет (переход к вопросу № 11);
- 3) затрудняюсь ответить (переход к вопросу № 11).

№10. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены консультацией по вопросам соблюдения обязательных требований? (Один ответ)

- 1) скорее удовлетворен;
- 2) скорее не удовлетворен;
- 3) затрудняюсь ответить.

№11. Пользовались ли Вы сервисами самообследования по вопросам соблюдения обязательных требований? (Один ответ)

- 1) да;
- 2) нет (переход к вопросу № 14);
- 3) затрудняюсь ответить (переход к вопросу № 14).

№12. Каким сервисом Вы воспользовались? (Открытый вопрос)

№13. Насколько Вы удовлетворены сервисами самообследования по вопросам соблюдения обязательных требований?

Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 - Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

- 1) 5 баллов;

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

№14. Проводились ли в отношении Вас/Вашей организации мероприятия, направленные на нематериальное поощрение добросовестных контролируемых лиц? (Один ответ)

- 1) да;
- 2) нет (переход к вопросу № 17);
- 3) затрудняюсь ответить (переход к вопросу № 17).

№15. Какие меры поощрения и стимулирования добросовестности были применены? (Любое число ответов)

- 1) выдвижение представителей контролируемых лиц в общественные и иные органы при контрольном (надзорном) органе;
- 2) возможность проведения инспекционного визита, выездной проверки с использованием средств дистанционного взаимодействия;
- 3) присуждение контролируемому лицу репутационного статуса, обозначающего добросовестное соблюдение контролируемым лицом обязательных требований, и предоставление контролируемому лицу права публично размещать данную информацию в открытых источниках, в том числе в информационных и рекламных.

№16. Насколько Вы удовлетворены мерами поощрения и стимулирования добросовестности?

Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 – Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

№17. Объявлялось ли в отношении Вас/Вашей организации предостережение о недопустимости нарушений обязательных требований? (Один ответ)

- 1) да;
- 2) нет (переход к вопросу № 19);
- 3) затрудняюсь ответить (переход к вопросу № 19).

№18. С какой оценкой полученного предостережения Вы согласны в наибольшей степени? (Один ответ)

- 1) это предостережение расцениваю однозначно как давление;
- 2) это предостережение расцениваю в некоторой степени как давление;
- 3) это предостережение расцениваю в некоторой степени как поддержку;
- 4) это предостережение расцениваю однозначно как поддержку;

5) затрудняюсь ответить.

№19. Проводился ли в отношении Вас/Вашей организации профилактический визит? (Один ответ)

- 1) да;
- 2) нет (переход к вопросу № 21);
- 3) затрудняюсь ответить (переход к вопросу № 21).

№20. С какой оценкой профилактического визита Вы согласны в наибольшей степени? (Один ответ)

- 1) этот профилактический визит расцениваю однозначно как давление;
- 2) этот профилактический визит расцениваю в некоторой степени как давление;
- 3) этот профилактический визит расцениваю в некоторой степени как поддержку;
- 4) этот профилактический визит расцениваю однозначно как поддержку;
- 5) затрудняюсь ответить.

№21. Изменилось ли Ваше отношение к контрольному/надзорному органу в результате профилактических мероприятий нарушений обязательных требований? (Один ответ)

- 1) да, в лучшую сторону;
- 2) да, в худшую сторону;
- 3) нет, не изменилось;
- 4) затрудняюсь ответить.

№22. Что необходимо изменить в проведении профилактических мероприятий нарушений обязательных требований?

Выскажите свои предложения. (Открытый вопрос)

Приложение №2
к Порядку сбора и анализа обратной связи
(от внешних и внутренних клиентов)
в администрации города Новокузнецка

Шаблон «карта болей»

№ п/п	Наименование процесса	Выявленные проблемы/потенциаль- ные потребности клиентов	Распространен- ность проблемы<*>	Приоритетность решения проблемы/удовлетв оренности потребности<*>	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации
1	Муниципальная 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	Орган администрации города Новокузнецка	Определяет ся на основании установлен ной приоритетн ости

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

Приложение №3
к Порядку сбора и анализа обратной связи
(от внешних и внутренних клиентов)
в администрации города Новокузнецка

Лист оценки удовлетворенности сотрудников аспектами деятельности

В _____
(наименование органа)

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном органе власти (ведомстве/организации/учреждении)?
(Один ответ)

- 1) скорее удовлетворен (а);
- 2) скорее не удовлетворен (а);
- 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 услуг	1	2	3	4	5
2.2. Предоставление мер поддержки	1	2	3	4	5
2.3. Проведение контрольно-надзорных мероприятий	1	2	3	4	5
2.4. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения	1	2	3	4	5
2.5. Консультирование по вопросам взаимодействия с органом власти (организацией)	1	2	3	4	5

3. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках своей профессиональной деятельности в своем ведомстве/организации/учреждении? (Ответ по каждой строке относительно каждого вида деятельности, которым занимаетесь) (Открытый Вопрос)

	Проблемы (укажите)	Не занимаюсь этим
3.1. Предоставление услуг		
3.2. Предоставление мер поддержки		
3.3. Проведение контрольно-надзорных мероприятий		
3.4. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения		
3.5. Консультирование по вопросам взаимодействия с органов власти (организацией)		

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. Автоматизация отчетов	1	2	3	4	5
6.6. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)	1	2	3	4	5

6.7. Доступ к данным иных государственных/муниципальных 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 ответы «Скорее не удовлетворен» и «Полностью не удовлетворен» на вопрос №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. Автоматизация отчетов		
7.6. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)		
7.7. Доступ к данным иных государственных / муниципальных органов и организаций		

8. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с другими государственными / муниципальными органами и организациями?

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не взаимодействуют с другими государственными / муниципальными органами и организациями
8.1. Качество предоставляемой информации	1	2	3	4
8.2. Соблюдение сроков предоставления информации	1	2	3	4
8.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)	1	2	3	4
8.4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)	1	2	3	4
8.5. Коммуникация с сотрудниками других государственных / муниципальных органов и организаций в процессе обмена информацией	1	2	3	4

9. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа с кадрами в Вашем ведомстве/организации/учреждении? (Один ответ)

- 1) скорее удовлетворен (а);
- 2) скорее не удовлетворен (а);
- 3) затрудняюсь ответить.

10. Что Вас не устраивает в работе с кадрами в Вашем ведомстве/организации/учреждении? (Открытый вопрос)
(На вопрос отвечают респонденты, давшие ответы «Скорее не удовлетворен» на вопрос 9)

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
11.1. 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
11.2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)	1	2	3
11.3. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)	1	2	3
11.4. Аттестация сотрудников	1	2	3
11.5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников	1	2	3
11.6. Разрешение трудовых конфликтов	1	2	3
11.7. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий	1	2	3
11.8. Разработка должностных инструкций	1	2	3
11.9. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)	1	2	3
11.10. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)	1	2	3
11.11. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации	1	2	3

12. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа по ведению бухгалтерского учета в Вашем ведомстве/организации/учреждении? (Один ответ)

- 1) скорее удовлетворен (а) (переход к вопросу 14);
- 2) скорее не удовлетворен (а);
- 3) затрудняюсь ответить (переход к вопросу 14).

13. Что Вас не устраивает в работе по ведению бухгалтерского учета в Вашем ведомстве/организации/учреждении? (Открытый вопрос)

(На вопрос отвечают респонденты, давшие ответы «Скорее не удовлетворен» на вопрос 12)

14. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как организована административно-хозяйственная деятельность в Вашем ведомстве/организации/учреждении? (Один ответ)

- 1) скорее удовлетворен (а) (переход к вопросу 16);
- 2) скорее не удовлетворен (а);
- 3) затрудняюсь ответить (переход к вопросу 16).

15. Что Вас не устраивает в административно-хозяйственной деятельности в Вашем ведомстве/организации/учреждении? (Открытый вопрос)

(На вопрос отвечают респонденты, давшие ответы «Скорее не удовлетворен» на вопрос 14)

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

- 1) скорее удовлетворен (а);
- 2) скорее не удовлетворен (а);
- 3) затрудняюсь ответить.

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

- 1) скорее удовлетворен (а);
- 2) скорее не удовлетворен (а);
- 3) затрудняюсь ответить.

18. Насколько Вы удовлетворены системой адаптации новых сотрудников в ведомстве/организации/учреждении? (Один ответ)

- 1) скорее удовлетворен (а);
- 2) скорее не удовлетворен (а);
- 3) затрудняюсь ответить;

4) система адаптации отсутствует (переход к вопросу 20).

19. Какие меры по адаптации новых сотрудников, используемые в ведомстве/организации/учреждении, 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.

20. Как часто в Вашем ведомстве/организации/учреждении 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
20.1. Обучение по процессу профессиональной деятельности	1	2	3	4	5
20.2. Обучение навыкам эффективной коммуникации с клиентами/коллегами при предоставлении услуг	1	2	3	4	5

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
21.1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)	1	2	3
21.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)	1	2	3
21.3. Результатом	1	2	3
21.4. Престижностью	1	2	3
21.5. Общественным одобрением	1	2	3

22. 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.

23. Какие характеристики идеальной системы взаимодействия государства и человека вы бы выделили? (Любое количество 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.

24. Уточните, пожалуйста, Ваш статус? (Один ответ)

- 1) государственный служащий;
- 2) муниципальный служащий;
- 3) негосударственный служащий (переход к вопросу 26).

25. Сколько лет Вы работаете на государственной/муниципальной службе?

- 1) менее 1 года;
- 2) 1-2 года;
- 3) 3-4 года;
- 4) 5 лет и более.

26. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве/организации/учреждении?

- 1) менее 1 года;
- 2) 1-2 года;
- 3) 3-4 года;
- 4) 5 лет и более.

27. Пол

- 1) мужской;
- 2) женский.

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

- 1) 18–29 лет;

- 2) 30–44 лет;
- 3) 45–60 лет;
- 4) 61 год и старше.

29. Ваше образование? (Один ответ)

- 1) высшее;
- 2) незаконченное высшее;
- 3) среднее специальное;
- 4) среднее общее.

30 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.

31. В каком ведомстве/организации/учреждении Вы работаете?
(Открытый вопрос)
