|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение  к постановлении администрации  Искитимского района  от 08.07.2025 № 938 |

Единый порядок сбора и оценки обратной связи в администрации

Искитимского района Новосибирской области

1. Общие положения
   1. Настоящий порядок сбора и анализа обратной связи (далее — Порядок) обеспечивает получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий внешних и внутренних клиентов (далее – клиентов) и об удовлетворенности клиентов взаимодействием с администрацией Искитимского района Новосибирской области (далее — удовлетворенность).
   2. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности администрации Искитимского района Новосибирской области (далее –орган власти) в разрезе следующих направлений деятельности, процессов (групп процессов), осуществляемых в органе власти (далее – объекты сбора и анализа обратной связи):
      1. Исполнение муниципальных функций;
      2. Предоставление муниципальных услуг (сервисов);
      3. Предоставление мер муниципальной поддержки;
      4. Осуществление муниципального контроля (надзора);
      5. Профилактика нарушений обязательных требований;
      6. Рассмотрение обращений и запросов;
      7. Обеспечение доступа к информации о деятельности администрации района;
      8. Организация деятельности администрации района в отношении сотрудников.
   3. Источниками обратной связи являются данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг и сервисов (Платформа обратной связи, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), ведомственные и региональные системы и другие), оценки и отзывы на информационных ресурсах, обращения и жалобы, поступающие в администрацию Искитимского района Новосибирской области напрямую, а также данные опросов внешних и внутренних клиентов, полученные в ходе сбора обратной связи и дополнительных социологических исследований.
   4. Сбор обратной связи должен осуществляться во всех точках, в которых происходит взаимодействие с клиентом:

– онлайн (информационные системы, мобильное приложение, официальный сайт, социальные сети, мессенджер, консультационная линия)

– офлайн (личный прием в органе власти, в МФЦ, в местах длительного пребывания клиентов, направление бумажных писем и т.д.).

* 1. Орган власти обеспечивает возможность постоянного сбора обратной связи в местах взаимодействия с клиентами и регулярно проводит ее анализ. Разовые сборы обратной связи дополняют постоянный сбор обратной связи в случае необходимости (путем проведения специальных и дополнительных исследований).
  2. Данные, полученные в результате сбора обратной связи, должны быть сравнимыми. Для того, чтобы обеспечить сравнимость данных, администрация Искитимского района должна использовать рекомендованные настоящим Порядком методы сбора и анализа данных.

1. Организация системы сбора и анализа обратной связи от внешних клиентов
   1. Муниципальный орган власти обеспечивает постоянный сбор и регулярный анализ обратной связи. Возможность оставить обратную связь предоставляется во всех точках, где происходит взаимодействие органа власти с клиентом.
   2. Орган власти организует сбор обратной связи в соответствии с утверждённой организационной моделью, с учетом настоящего Порядка и с использованием инструментария (анкеты для сбора обратной связи), содержащегося в настоящем Порядке, по осуществляемым направлениям деятельности.
   3. Периодичность сбора обратной связи:
      1. Исполнение муниципальных функций – один раз в год на основе данных социологических опросов;
      2. Предоставление муниципальных услуг (сервисов) – постоянно, опрос во всех точках получения услуги (по qr-коду, смс, электронной почте, на сайте органа власти), сразу после получения услуги;
      3. Предоставление мер муниципальной поддержки – постоянно, опрос во всех точках предоставления (по qr-коду, смс, электронной почте, на сайте органа власти), сразу после получения меры поддержки;
      4. Осуществление муниципального контроля (надзора) – постоянно, опрос по результатам мероприятий (по qr-коду, смс, электронной почте, на сайте органа власти);
      5. Профилактика нарушений обязательных требований – постоянно, опрос по результатам мероприятий (по qr-коду, смс, электронной почте, на сайте органа власти);
      6. Рассмотрение обращений и запросов – постоянно, опрос по результатам ответа на обращение/ запрос (по qr-коду, смс, электронной почте, на официальном сайте органа власти, в личном кабинете на официальном сайте органа власти, по ссылке в социальной сети);
      7. Обеспечение доступа к информации о деятельности органа власти – постоянно, опрос на официальном сайте органа власти.
2. Методы сбора обратной связи от внешних клиентов
   1. При обращении клиентов через официальный сайт органа власти и иные онлайн ресурсы органа власти сбор данных обратной связи проводится путем направления ссылок на онлайн-форму непосредственно после взаимодействия, а также открытые формы на сайтах с возможностью оставления отзывов.
   2. В разделе «Обратная связь» на сайте органа власти для подачи обращений (заявлений, жалоб, предложений) размещается ссылка на онлайн-формы и обеспечивается автоматическое направление заполненных форм в орган власти. Дополнительно рекомендуется обеспечить размещение в разделе ответов (в обезличенном формате) на часто поступающие обращения (для активизации интереса к подразделу). Для подачи обращения и жалобы посредством официального сайта авторизация клиента не должна быть обязательной, в данном случае заявителю предоставляется возможность заполнить свои данные самостоятельно. В случае авторизации клиента - формы заполнения обращений и жалоб должны предусматривать возможность автозаполнения из сведений, содержащихся в личном кабинете.
   3. В офлайн точках взаимодействия с клиентом сбор обратной связи осуществляется посредством предоставления клиенту непосредственно при завершении взаимодействия ссылки на опрос, qr-кода для прохождения опроса, также возможно заполнение анкет на бумажном носителе (при этом органу власти необходимо установить порядок самостоятельной обработки данных бумажных носителей с целью предоставления результатов опросов).
   4. При письменном ответе органа власти на обращение или запрос гражданина должна быть предоставлена возможность оставить обратную связь – в конце ответа предусматривается текстовый модуль с просьбой оценить работу органа. В случае ответа в письменном виде на бумаге предусматривается qr-код со ссылкой на онлайн форму сбора обратной связи, в случае ответа в электронном виде (онлайн или посредством электронной почты) предусматривается активная ссылка на онлайн форму сбора обратной связи.

Содержание текстового модуля (завершающий абзац текста по факту рассмотрения обращения): Для оценки уровня Вашей удовлетворенности при взаимодействии с органами власти при подаче и рассмотрении Вашего обращения просим Вас пройти краткий опрос удобным для Вас способом (qr-код, ссылка).

* 1. Ссылка на опрос, предоставляемая клиенту, формируется с помощью специализированного программного обеспечения, предусматривающего следующие возможности:
     1. Задание условий отображения вопросов, условных переходов внутри инструментария;
     2. Запись даты и времени начала и завершения опроса, ответа на каждый вопрос;
     3. Возможность выгрузки массива данных для анализа;
     4. Демонстрация распределений ответов респондентов в режиме реального времени.
  2. Данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг и сервисов (Платформа обратной связи, Единый портал государственных услуг, ведомственные и региональные системы и другие) должны учитываться при формировании отчетов об удовлетворенности клиентов. Обобщенные данные информационных систем вносятся в «карту болей» (приложение № 4), формируемую ежеквартально.
  3. Органом власти могут быть определены случаи и возможность использования дополнительных методов получения обратной связи. Например, посредством телефонной связи (когда клиент обращается в контактный центр и после разговора ему предлагается оценить качество оказанной помощи; инициативные звонки клиентам для верификации (проверки) обстоятельств негативной обратной связи и др.).

1. Анализ данных и принятие решений для внешних клиентов
   1. Анализ собранных данных обратной связи проводится с целью выявления как общего уровня удовлетворенности услугой или иным видом взаимодействия, так и отдельными параметрами такого взаимодействия с органом власти.
   2. Для обеспечения сравнимости собранных данных в органе власти проводят оценки по анкетам, предусмотренным настоящим порядком (Приложение № 1) с учетом комментариев по программингу анкет. Допускается изменение формулировок вопросов с целью адаптации анкеты к деятельности органа власти. Не допускается исключение вопросов, предусматривающих оценку показателей, описанных в пунктах 4.3.- 4.7., изменение порядка и нумерации вопросов анкет.
   3. Предоставляемые услуги/сервисы/меры поддержки оцениваются по следующим показателям:
      1. Общая удовлетворенность;
      2. Доступность информации;
      3. Простота сбора документов и оформления заявки (при необходимости);
      4. Информирование о статусе получения;
      5. Вежливость и компетентность сотрудников (при наличии контакта);
      6. Удобство расположения места получения (при личном обращении);
      7. Удобство интерфейса (при онлайн обращении);
      8. Сроки предоставления;
      9. Стоимость предоставления (при наличии);
      10. Предоставление информации о необходимых действиях для устранения причин о неоказании (при отказе).
   4. Рассмотрение обращений и запросов граждан оценивается по следующим показателям:
      1. Общая удовлетворенность (объективность, всесторонность и своевременность);
      2. Полнота информации о порядке подачи;
      3. Простота подачи обращения и запроса;
      4. Информирование о ходе рассмотрения и результатах рассмотрения обращения;
      5. Вежливость и компетентность сотрудников (при наличии контакта);
      6. Удобство расположения места подачи (при личном обращении);
      7. Удобство интерфейса (при онлайн обращении);
      8. Срок рассмотрения;
      9. Понятность ответа;
      10. Предоставление информации о необходимых действиях для устранения причин отказа в приеме обращения и запроса (при отказе);
      11. Предоставление информации о необходимых действиях для устранения причин мотивированного отказа по результатам рассмотрения обращения.
   5. Оценка проведения контрольно-надзорных мероприятий проводится по следующим показателям:
      1. Общая удовлетворенность;
      2. Полнота и достоверность информации по вопросам проведения;
      3. Оперативность проведения;
      4. Вежливость и компетентность сотрудников;
      5. Сроки предоставления результатов проведенных мероприятий;
      6. Соблюдение периодичности мероприятий;
      7. Соответствие мероприятий аттестованным методикам контроля;
      8. Обоснованность действий сотрудников в рамках контрольного мероприятия.
   6. Оценка осуществления профилактики нарушений обязательных требований проводится по следующим показателям:
      1. общая удовлетворенность;
      2. полнота и достоверность информации по вопросам проведения.
   7. Оценка удовлетворенности доступностью, составом и качеством информации о деятельности ведомства по следующим показателям:
      1. Общая удовлетворенность;
      2. Востребованность разных источников информации о деятельности органа власти;
      3. Доступность информации в разрезе всех источников информации о деятельности органа власти.
      4. Актуальность, достоверность и полнота информации о деятельности органа власти
   8. В анкету для сбора обратной связи по усмотрению органа власти могут быть добавлены дополнительные критерии оценки удовлетворенности, в зависимости от типа и характера предоставляемых услуги/сервиса/меры поддержки и актуальных вопросов обратной связи в органе власти.
   9. По каждой предоставляемой услуге (сервису, функции, запросу и т.д.) по всем каналам обратной связи (онлайн, офлайн опросы, данные информационных систем) органом власти должны быть получены оценки обратной связи не менее чем от 10% граждан, взаимодействовавших с органом за отчетный период.
   10. Дополнительно учитываются количество и содержание обращений и запросов, полученных в результате обработки открытых вопросов в анкетах для опроса, а также обращений, предложений и жалоб клиентов, полученных через иные каналы сбора обратной связи (далее – обращения и жалобы). Мониторинг поступивших в орган власти обращений и запросов проводится по следующим объективным метрикам:
       1. Количество обращений и запросов, поступивших по всем каналам взаимодействия с указанием доли по различным каналам;
       2. Основные причины обращений и запросов;
       3. Количество обращений и запросов по тематике (в соответствии с разработанным классификатором);
       4. Время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, запроса до момента ответа клиенту);
       5. Количество и доля удовлетворенных обращений и запросов (количество обращений и запросов с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за квартал обращений и запросов);
       6. Количество и доля неудовлетворенных обращений и запросов (количество обращений и запросов, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал обращений и запросов).
   11. Сбор информации по пунктам 4.3-4.7,4.10 ведется постоянно, анализ проводится 1 раз в квартал. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. На основе ежеквартального анализа обращений и жалоб формируется «карта болей» (Приложение № 5), разрабатываются мероприятия по реинжинирингу, готовятся новые инструктивные материалы для сотрудников и разъяснения для клиентов.
   12. Клиенту должна быть предоставлена информация об использовании полученной от него обратной связи посредством уведомления заявителя о результатах ее рассмотрения в случае, если такая обратная связь не была оставлена анонимно и требует реагирования.
   13. Анализ не производится:
       1. Органом власти, с которым за отчетный период взаимодействовали (обращались за услугами, мерами поддержки, проходили проверки, и т.д.) Менее 20 клиентов непосредственно по компетенции органа власти;
       2. Органом власти, который не предоставляют муниципальные услуги, меры поддержки, не проводят контрольные (надзорные) мероприятия.
   14. В отдельных случаях при выявлении значительного числа негативной обратной связи, высокого уровня неудовлетворенности, конкретных «болей» рекомендуется проводить дополнительный сбор обратной связи от клиентов.
   15. Результаты сбора обратной связи подлежат обобщению и анализу не реже 1 раза в квартал.
2. Порядок сбора и анализа внутренней обратной связи
   1. Сбор и анализ внутренней обратной связи проводится в целях оценки уровня удовлетворенности сотрудников муниципального органа власти (далее – сотрудник, муниципальный орган) различными аспектами деятельности органа власти.
   2. Муниципальный орган обеспечивает постоянный сбор и регулярный анализ внутренней обратной связи в соответствии с настоящим Порядком по следующим направлениям:
      1. Информационно-технический блок;
      2. Административно-хозяйственный блок;
      3. Бухгалтерский блок;
      4. Кадровый блок;
      5. Блок по управлению муниципальным имуществом;
      6. Блок нормотворчества;
      7. Блок рассмотрения обращений;
      8. Блок по предоставлению муниципальных услуг (сервисов);
      9. Блок по предоставлению мер муниципальной поддержки.
   3. Орган власти проводит оценку уровня удовлетворенности по различным аспектам деятельности путем заполнения форм, размещенных на внутреннем информационном ресурсе. Ссылку на размещённые формы орган власти может дублировать на своих внутренних информационных ресурсах (в том числе внутриведомственных порталах, закрытых для внешних клиентов разделах официального сайта), рассылать сотрудникам органа власти посредством рабочей электронной почты. Сбор внутренней обратной связи предусматривает заполнение форм с опросами по следующим направлениям деятельности:
      1. Информационно-технический блок;
      2. Административно-хозяйственный блок;
      3. Бухгалтерский блок;
      4. Кадровый блок.
   4. В случае если сотрудниками органа власти ведется работа по управлению муниципальным имуществом, предоставляются меры муниципальной поддержки, ответы на обращения, оказываются муниципальные услуги (сервисы), осуществляется нормотворческая деятельность, то опросы по указанным направлениям проводятся на усмотрение органа власти.
   5. Сбор внутренней обратной связи по пункту 5.2 осуществляется не реже 1 раза в полугодие непосредственно органом власти согласно Приложению № 3 к настоящему Порядку.
   6. Формы Приложения № 3 к настоящему Порядку могут быть дополнены органом власти с учетом специфики его деятельности.
   7. В течение отчетного периода по формам 1-4 Приложения № 3 к настоящему Порядку орган власти должен охватить опросами не менее 50% от общей численности сотрудников органа власти.
   8. Орган власти должен обеспечить сотрудникам анонимность в рамках сбора внутренней обратной связи.
   9. Результаты сбора внутренней обратной связи по формам Приложения № 3 к настоящему Порядку подлежат обобщению и анализу непосредственно органом власти не позднее 15 июня и 15 декабря отчетного года.
   10. По итогам сбора внутренней обратной связи орган власти не позднее 20 июня и 20 декабря отчетного года направляет в Министерство цифрового развития и связи Новосибирской области краткий отчет об общем уровне удовлетворенности сотрудников по форме согласно Приложению № 4 к настоящему Порядку.
   11. Обобщение и анализ внутренней обратной связи по удовлетворенности, вовлеченности и лояльности сотрудников (пункт 5.10 настоящего Порядка) проводит Центр в течение 1 месяца с момента окончания сбора информации.
   12. По усмотрению органа власти обратная связь может собираться и анализироваться внеочередно.
   13. На основании полученной внутренней обратной связи орган власти составляет карту с перечнем проблем, («карта болей»), согласно Приложению № 5 к настоящему Порядку и утверждает руководителем органа власти. Карта является основанием для проведения реинжиниринга внутренних процессов органа власти и подготовки предложений об изменении межведомственных процессов.
   14. При составлении «карты болей» орган власти может учитывать поступающие от внутренних клиентов обращения, запросы, служебные записки по вопросам осуществления служебных обязанностей, а также инициативы, размещенные на портале «Есть предложение!».
   15. Полученная информация по внутренней обратной связи носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. Орган власти самостоятельно определяет лиц, ответственных за соблюдением требований, установленных настоящим Порядком.

Приложение 1

к Единому порядку сбора и оценки обратной связи в администрации

Искитимского района

Новосибирской области

Формы опросов для проведения оценки удовлетворенности   
внешних клиентов

Форма №1. Опросный инструмент - анкета «Оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) и мер поддержки».

БЛОК 1. СТАТИСТИЧЕСКИЙ (заполняется автоматически частично или полностью)

1. Вид услуги, сервиса, меры поддержки

Исчерпывающий структурированный список услуг, мер поддержки, единственный выбор

2. Точка взаимодействия (где получалась услуга)

Исчерпывающий перечень точек взаимодействия, единственный выбор

3. Наименование органа власти, оказывающего услугу, меру поддержки

Исчерпывающий перечень органов власти, оказывающих услуги / меры поддержки / предоставляющих сервисы, единственный выбор

4. Муниципальное образование

5. Способ получения услуги/сервиса/меры поддержки, единственный выбор

1. Лично в органе власти

2. Лично в МФЦ

3. Онлайн на Госуслугах, через мобильное приложение Госуслуг

4. Онлайн на сайте органа власти

5. На цифровой платформе МСП (Портал Бизнес-Навигатора МСП)

6. Услуга, сервис, за которой Вы обращались бесплатная или платная (уплачивалась госпошлина), единственный выбор

1. Бесплатная

2. Платная

7. Услуга, сервис, мера поддержки получалась, единственный выбор

1. Физическим лицом

2. Юридическим лицом

8. Дата и время получения услуги, сервиса, меры поддержки / заполнения анкеты

9. Результат обращения в орган власти: была ли предоставлена услуга/сервис/мера поддержки, за которой Вы обращались, единственный выбор

1. Была предоставлена

2. Не была предоставлена

БЛОК 2. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ / СЕРВИСОВ / МЕР ПОДДЕРЖКИ

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены услугой/ сервисом/ мерой поддержки, за оказанием которой Вы обращались:

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

2. Вопрос задается тем, кому было отказано в предоставлении услуги, сервиса, меры (Вопрос 19, подсказка 2). После отказа Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для получения услуги/ сервиса/ меры поддержки в будущем:

1. Да

2. Нет

Оцените, пожалуйста, по пятибалльной шкале, где 1 – самая низкая оценка, 5 – самая высокая:

3. Насколько просто Вам было получить полную информацию об услуге/ сервисе/ мере поддержки и порядке ее получения, шкала от 1 до 5, единственный выбор

4. Насколько просто Вам было собрать все документы и оформить заявку на предоставленную Вам услугу / сервис / меру поддержки, шкала от 1 до 5, единственный выбор

5. Вопрос задается тем, кто получал услугу офлайн (Вопрос 15, подсказки 1 и 2) Насколько вежливы и компетентны были сотрудники организации, предоставляющей услугу / сервис / меру поддержки, шкала от 1 до 5, единственный выбор

6. Вопрос задается тем, кто получал услугу офлайн (Вопрос 15, подсказки 1 и 2)

Насколько удобно для Вас расположено место получения услуги / сервиса / меры поддержки, шкала от 1 до 5, единственный выбор

7. Вопрос задается тем, кто получал услугу онлайн (Вопрос 15, подсказки 3, 4, 5)

Насколько понятным и удобным для Вас было оформление заявки на получение услуги / сервиса / меры поддержки в электронном виде, шкала от 1 до 5, единственный выбор

8. Вопрос задается тем, кто получал услугу онлайн (вопрос 15, подсказки 3, 4, 5). Насколько Вы удовлетворены информированием о статусе получения услуги/ меры поддержки, шкала от 1 до 5, единственный выбор

9. Насколько Вы удовлетворены сроком предоставления услуги / сервиса / меры поддержки, шкала от 1 до 5, единственный выбор

10. Вопрос задается тем, кто получал платную услугу (Вопрос 16, подсказка 2) Насколько Вы удовлетворены стоимостью предоставления услуги / сервиса, шкала от 1 до 5, единственный выбор

В случае, если оценка по вопросам 23-30 составляет 1, 2 или 3 балла, респонденту предлагается выпадающий вопрос: Уточните, пожалуйста, с какими конкретно сложностями Вы столкнулись в процессе получения услуги/ сервиса/ меры муниципальной поддержки. Впишите.

КОММЕНТАРИИ ДЛЯ ПРОГРАММИНГА.

1. Порядок и нумерация вопросов должны оставаться неизменными вне зависимости от того какая именно услуга, сервис или мера поддержки оценивается. Если какой-либо вопрос не задается клиенту (по любой причине), то в ответах клиента должен стоять технический код «99». ВАЖНО! В массиве данных должны быть отражены ответы на все вопросы (либо содержательный код, либо технический). Например, вопрос 21. Клиент получил услугу в полном объеме, ему вопрос 23 не задается. В строке ответов этого клиента в столбце с вопросом 23 должен стоять код «99». Выставление технического кода «99» необходимо настроить в режиме автоматического заполнения, исходя из ответов по результатам ответов клиента на предыдущие вопросы.

2. В вопросах с опцией «услуга/ сервис/ мера поддержки» необходимо выбрать нужный вид и исключить остальные. Основание для выбора – ответ на вопрос 11. Например, получение паспорта РФ – услуга. Значит во всех вопросах, где есть опция «услуга/ сервис/ мера поддержки» автоматически остается только слово «услуга».

3. Выпадающие вопросы задаются в открытой форме, то есть не предполагает заданных вариантов ответа. Необходимо оставить место для записи комментария. Выпадающие вопросы нумеруются следующим образом: номер исходного вопроса с литерой А (в русской раскладке). Например, вопрос 23 - вопрос 23А.

Форма №2. Опросный инструмент – анкета «Оценка проведения контрольных (надзорных) мероприятий. Оценка осуществления профилактики нарушений обязательных требований».

БЛОК 1. СТАТИСТИЧЕСКИЙ (заполняется автоматически частично или полностью)

1. Какой вид контроля (надзора) применялся

1 Муниципальный контроль на автомобильном транспорте, городском наземном электрическом транспорте и в дорожном хозяйстве вне границ населенных пунктов в границах Искитимского муниципального района Новосибирской области;

2. Муниципальный земельный контроль в границах Искитимского муниципального района Новосибирской области;

3 Муниципальный контроль в области охраны и использования особо охраняемых природных территорий местного значения в границах Искитимского муниципального района Новосибирской области;

4.Муниципальный лесной контроль в границах Искитимского муниципального района Новосибирской области.

2. Точка взаимодействия

*Исчерпывающий перечень точек взаимодействия, единственный выбор*

3. Какие мероприятия были проведены, *единственный выбор*

1. Контрольно-надзорные мероприятия

2. Мероприятия по профилактике нарушений обязательных требований

4. Муниципальное образование

5. Дата и время проведения мероприятия / заполнения анкеты

БЛОК 2. ОБШАЯ ОЦЕНКА ПРОВЕДЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЙ

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с органом власти при проведении мероприятий:

1.Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

Оцените, пожалуйста, по пятибалльной шкале, где 1 – самая низкая оценка, 5 – самая высокая:

2. Насколько Вы удовлетворены полнотой и достоверностью информации по вопросам проведения контрольно-надзорных/ профилактических мероприятий, *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

Вопросы 3 – 8 задаются тем, кто оценивает контрольно-надзорные мероприятия (*Вопрос 2, подсказка 1)*

3. Насколько Вы удовлетворены оперативностью проведения контрольных мероприятий, *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

4. Насколько вежливы и компетентны были сотрудники, проводившие контрольное мероприятие, *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

5. Насколько Вы удовлетворены сроком предоставления результатов проведенных контрольных мероприятий, *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

6. Соблюдается ли периодичность проведения контрольных мероприятий, *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

7. Насколько проведение контроля соответствует аттестованным методикам для проведения контроля, *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

8. Насколько обоснованы были действия сотрудников в рамках контрольного мероприятия, *шкала от 1 до 5, единственный выбор*

9. В случае, если оценка по вопросам 22-28 составляет 1, 2 или 3 балла, респонденту предлагается выпадающий вопрос: Уточните, пожалуйста, с какими конкретно сложностями, проблемами Вы столкнулись в процессе контрольно-надзорных/ профилактических мероприятий. *Впишите.*

КОММЕНТАРИИ ДЛЯ ПРОГРАММИНГА.

1. Порядок и нумерация вопросов должны оставаться неизменными вне зависимости от того какое именно мероприятие оценивается. Если какой-либо вопрос не задается клиенту (по любой причине), то в ответах клиента должен стоять технический код «99». ВАЖНО! В массиве данных должны быть отражены ответы на все вопросы (либо содержательный код, либо технический). Выставление технического кода «99» необходимо настроить в режиме автоматического заполнения, исходя из ответов по результатам ответов клиента на предыдущие вопросы – фильтры.

2. Выпадающие вопросы задаются в открытой форме, то есть не предполагает заданных вариантов ответа. Необходимо оставить место для записи комментария. Выпадающие вопросы нумеруются следующим образом: номер исходного вопроса с литерой А (в русской раскладке). Например, вопрос 28 - вопрос 28А.

Форма №3. Опросный инструмент – анкета «Оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов».

БЛОК 1. СТАТИСТИЧЕСКИЙ (заполняется автоматически частично или полностью)

1. Тип обращения, единственный выбор

1. Заявление

2. Предложение

3. Жалоба

4. Запрос информации о деятельности органа власти

2. Точка взаимодействия

Исчерпывающий перечень точек взаимодействия, единственный выбор

3. Наименование органа власти

Исчерпывающий перечень органов власти, единственный выбор

4. Муниципальное образование

5. Способ контакта, единственный выбор

1. Обращение при личном приеме руководителем органа власти, уполномоченным должностным лицом

2. Личное обращение в общественную приемную Губернатора области

3. Личное обращение в орган власти

4. Письменное обращение на имя Губернатора, поданное через общественную приемную Губернатора области

5. Письменное обращение на личном приеме руководителем органа власти, уполномоченным должностным лицом

6. Письменное обращение в орган власти

7. Устное обращение по справочному телефону общественной приемной Губернатора области

8. Устное обращение по справочному телефону органа власти

9. Онлайн на Госуслугах, через мобильное приложение Госуслуг

10. Онлайн на сайте общественной приемной Губернатора области

11. Онлайн на сайте органа власти

12 Направление письменного обращения по адресу электронной почты в общественную приемную Губернатора области

13. Направление письменного обращения по адресу электронной почты в орган власти

14. Направление sms-сообщения в общественную приемную Губернатора области

15. Направление sms-сообщения в орган власти

16. Обращение через социальные сети, мессенджеры

6. Дата и время получения ответа на обращение / заполнения анкеты

7. Результат обращения в орган власти: был ли получен ответ на Ваше обращение, единственный выбор

1. Да, ответ был получен

2. Был получен отказ в рассмотрении обращения

БЛОК 2. ОЦЕНКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ.

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с органом власти по вопросу Вашего обращения:

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

2. Вопрос задается тем, кому было отказано в рассмотрении обращения (Вопрос 17, подсказка 2). После отказа Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для устранения причин отказа в будущем:

1. Да

2. Нет

Оцените, пожалуйста, по пятибалльной шкале, где 1 – самая низкая оценка, 5 – самая высокая:

3. Насколько просто Вам было получить полную информацию о порядке подачи обращения, шкала от 1 до 5, единственный выбор

4. Вопрос задается тем, кто получал услугу офлайн (Вопрос 15, подсказки 1, 2, 3, 4,5) Насколько просто Вам было подать обращение/ дозвонится по справочному телефону/ попасть на прием к специалисту, шкала от 1 до 5, единственный выбор

5. Вопрос задается тем, кто получал услугу офлайн (Вопрос 15, подсказки 1, 2, 3, 4,5) Насколько вежливы и компетентны были сотрудники организации в процессе рассмотрения обращения, шкала от 1 до 5, единственный выбор

6. Вопрос задается тем, кто получал услугу офлайн (Вопрос 15, подсказки 1, 2, 3, 4)

Насколько удобно для Вас расположено место подачи обращения, шкала от 1 до 5, единственный выбор

7. Вопрос задается тем, кто получал услугу онлайн (Вопрос 15, подсказки 6, 7, 8) Насколько понятным и удобным для Вас было оформление и подача обращения в электронном виде, шкала от 1 до 5, единственный выбор

8. Вопрос задается тем, кто получал услугу онлайн (вопрос 15, подсказки 6, 7, 8). Насколько Вы удовлетворены информированием о статусе рассмотрения Вашего обращения, шкала от 1 до 5, единственный выбор

9. Насколько Вы удовлетворены сроком рассмотрения обращения, шкала от 1 до 5, единственный выбор

10. Насколько понятным был ответ на Ваше обращение, шкала от 1 до 5, единственный выбор

В случае, если оценка по вопросам 23-30 составляет 1, 2 или 3 балла, респонденту предлагается выпадающий вопрос: Уточните, пожалуйста, с какими конкретно сложностями Вы столкнулись. Впишите.

КОММЕНТАРИИ ДЛЯ ПРОГРАММИНГА.

1. Порядок и нумерация вопросов должны оставаться неизменными. Если какой-либо вопрос не задается клиенту (по любой причине), то в ответах клиента должен стоять технический код «99». ВАЖНО! В массиве данных должны быть отражены ответы на все вопросы (либо содержательный код, либо технический). Выставление технического кода «99» необходимо настроить в режиме автоматического заполнения, исходя из ответов клиента на предыдущие вопросы-фильтры.

2. Выпадающие вопросы задаются в открытой форме, то есть не предполагает заданных вариантов ответа. Необходимо оставить место для записи комментария. Выпадающие вопросы нумеруются следующим образом: номер исходного вопроса с литерой А (в русской раскладке). Например, вопрос 30 - вопрос 30А.

Форма №4. Опросный инструмент – анкета «Оценка удовлетворенности внешних клиентов доступностью, составом и качеством информации о деятельности ведомства».

БЛОК 1. СТАТИСТИЧЕСКИЙ (заполняется автоматически частично или полностью)

1. Наименование органа власти

Исчерпывающий перечень органов власти, единственный выбор

2. Муниципальный район или городской округ

3. Дата и время получения услуги / заполнения анкеты

БЛОК 2. ОЦЕНКА ДОСТУПНОСТИ, СОСТАВА И КАЧЕСТВА ИНФОРМАЦИИ

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены доступностью, составов и качеством информации в целом о деятельности организации:

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

2. Какими источниками Вы пользуетесь для получения информации о деятельности организации и как часто Вы ими пользуетесь (ПЕРЕЧЕНЬ источников информации уточняется организацией)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Пользуюсь постоянно | Пользуюсь время от времени | Вообще не пользуюсь |
| 2.1. Официальный сайт организации | 1 | 2 | 3 |
| 2.2. Телеграм-канал организации | 1 | 2 | 3 |
| 2.3. Страница организации в социальной сети «ВКонтакте» | 1 | 2 | 3 |
| 2.4. Страница организации в социальной сети «Одноклассники» | 1 | 2 | 3 |

3. Оцените, пожалуйста, насколько просто или сложно найти необходимую информацию о организации на следующих ресурсах. Оцените по шкале от 1 до 5, где 1 очень сложно/ вообще нет нужной информации; 5 – очень легко найти нужную информацию. *Оценка ставится по каждой строке.*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Оценка от 1 до 5 |
| 3.1. Официальный сайт организации |  |
| 3.2. Телеграм-канал организации |  |
| 3.3. Страница организации в социальной сети «ВКонтакте» |  |
| 3.4. Страница организации в социальной сети «Одноклассники» |  |

В случае, если оценка по вопросам 3.1. – 3.4. составляет 1, 2 или 3 балла, респонденту предлагается выпадающий вопрос: Уточните, пожалуйста, какую конкретно информацию Вы не нашли или в чем именно состояло неудобство поиска информации. Впишите.

КОММЕНТАРИИ ДЛЯ ПРОГРАММИНГА.

1. Порядок и нумерация вопросов должны оставаться неизменными. Если какой-либо вопрос не задается клиенту (по любой причине), то в ответах клиента должен стоять технический код «99». ВАЖНО! В массиве данных должны быть отражены ответы на все вопросы (либо содержательный код, либо технический). Выставление технического кода «99» необходимо настроить в режиме автоматического заполнения, исходя из ответов по результатам ответов клиента на предыдущие вопросы – фильтры.
2. Выпадающие вопросы задаются в открытой форме, то есть не предполагает заданных вариантов ответа. Необходимо оставить место для записи комментария. Выпадающие вопросы нумеруются следующим образом: номер исходного вопроса с литерой А (в русской раскладке). Например, вопрос 23.1. - вопрос 23.1.А.

Приложение 2

к Единому порядку сбора

и оценки обратной связи в

администрации

Искитимского района

Новосибирской области

Форма отчета об уровне удовлетворенности внешних клиентов

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Группа процессов | Вид канала связи (онлайн/ офлайн) | Источник обратной связи | Электронная ссылка на данные сбора обратной связи | Общее количество клиентов, взаимодействовавших с органом за отчетный период, человек | Количество клиентов, оставивших обратную связь, человек | Доля граждан, оставивших обратную связь, %, min 10% | Общий уровень удовлетворенности, % |
| 1. Предоставление муниципальных услуг и функций |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.1. Предоставление муниципальных услуг | Онлайн | ЕПГУ |  |  |  |  |  |
| 1.2. Предоставление муниципальных услуг | Онлайн | ПОС |  |  |  |  |  |
| 1.3. Предоставление муниципальных услуг | Онлайн | Электронная анкета на официальном сайте |  |  |  |  |  |
| 1.4. Предоставление муниципальных услуг /функций | Онлайн/офлайн | Массовый опрос |  |  |  |  |  |
| 1.5. Предоставление муниципальных услуг | Офлайн | Электронная анкета (QR-код в местах личного приема) |  |  |  |  |  |
| 2. Предоставление мер муниципальной поддержки |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1. Предоставление мер муниципальной поддержки | Онлайн | ЕПГУ |  |  |  |  |  |
| 2.2. Предоставление мер муниципальной поддержки | Онлайн | ПОС |  |  |  |  |  |
| 2.3. Предоставление мер муниципальной поддержки | Онлайн | Электронная анкета на официальном сайте |  |  |  |  |  |
| 2.4. Предоставление мер муниципальной поддержки | Офлайн | Электронная анкета (QR-код в местах личного приема) |  |  |  |  |  |
| 3. Осуществление муниципального контроля (надзора) |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1. Осуществление муниципального контроля (надзора) | Онлайн | ЕПГУ |  |  |  |  |  |
| 3.2. Осуществление государственного контроля (надзора) | Онлайн | ПОС |  |  |  |  |  |
| 3.3. Осуществление муниципального контроля (надзора) | Онлайн | Электронная анкета на официальном сайте |  |  |  |  |  |
| 3.4. Осуществление муниципального контроля (надзора) | Офлайн | Электронная анкета (QR-код в местах личного приема) |  |  |  |  |  |
| 4. Профилактика нарушений обязательных требований |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.1. Профилактика нарушений обязательных требований | Онлайн | ЕПГУ |  |  |  |  |  |
| 4.2. Профилактика нарушений обязательных требований | Онлайн | ПОС |  |  |  |  |  |
| 4.3. Профилактика нарушений обязательных требований | Онлайн | Электронная анкета на официальном сайте |  |  |  |  |  |
| 4.4. Профилактика нарушений обязательных требований | Офлайн | Электронная анкета (QR-код в местах личного приема) |  |  |  |  |  |
| 5. Рассмотрение обращений и запросов |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.1. Рассмотрение обращений и запросов | Онлайн | ПОС |  |  |  |  |  |
| 5.2. Рассмотрение обращений и запросов | Онлайн | Электронная анкета на официальном сайте |  |  |  |  |  |
| 5.3. Рассмотрение обращений и запросов | Офлайн | Электронная анкета (QR-код в местах личного приема) |  |  |  |  |  |
| 6. Обеспечение доступа к информации о деятельности органа власти. | Онлайн | Электронная анкета на официальном сайте |  |  |  |  |  |

Приложение 3

к Единому порядку

сбора и

оценки обратной связи

в администрации

Искитимиского района

Новосибирской области

Формы опросов для проведения оценки удовлетворенности   
внутренних клиентов

Форма № 1 Оценка удовлетворенности внутренних клиентов кадровым блоком   
в органе власти

0. Указывается наименование областного исполнительного органа власти Новосибирской области.

1. Как часто Вы взаимодействуете с кадровым подразделением в Вашем органе власти? *(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

2. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа с кадрами в Вашем органе власти? (*Один ответ*)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| 3.1. Выполнение требований кадровой политики организации (доступность образцов заявлений для сотрудников, формирование графиков отпусков, формирование кадрового состава, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов) |  |  |  |
| 3.2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя) |  |  |  |
| 3.3. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов) |  |  |  |
| 3.4. Информирование об мероприятиях по профессиональному развитию |  |  |  |
| 3.5. Полнота методической информации при прохождении процедуры аттестации |  |  |  |
| 3.6. Оказание содействия (методического сопровождения) при подготовке должностных регламентов/ инструкций |  |  |  |
| 3.7. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников |  |  |  |
| 3.8. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками сотрудников) |  |  |  |
| 3.9. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации |  |  |  |
| 3.10. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности) |  |  |  |

**4**. Что Вас не устраивает в работе кадрового подразделения при выполнении следующих функции? *(Открытый* вопрос) На вопрос отвечают, респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» в вопросе № 3

|  |  |
| --- | --- |
|  | Проблема (укажите при наличии) |
| 4.1. Выполнение требований кадровой политики организации (доступность образцов заявлений для сотрудников, формирование графиков отпусков, формирование кадрового состава, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов) |  |
| 4.2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя) |  |
| 4.3. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов) |  |
| 4.4. Информирование об мероприятиях по профессиональному развитию |  |
| 4.5. Полнота методической информации при прохождении процедуры аттестации |  |
| 4.6. Оказание содействия (методического сопровождения) при подготовке должностных регламентов/ инструкций |  |
| 4.7. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников |  |
| 4.8. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками сотрудников) |  |
| 4.9. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации |  |
| 4.10. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности) |  |

5. Насколько, с Вашей точки зрения, оптимально организована работа в органе по следующим направления? 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)

|  |  |
| --- | --- |
|  | Оценка от 1 до 5 |
| 5.1. Поступление на муниципальную службу (прием на работу) |  |
| 5.2. Испытание при поступлении на муниципальную службу (приеме на работу) |  |
| 5.3. Оказание методического сопровождения при представлении сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера |  |
| 5.4. Оказание методического сопровождения при представлении сведений о размещении информации в сети Интернет |  |
| 5.5. Оказание материальной помощи |  |
| 5.6. Применение мер поощрения (премирование, награды и т.п.) |  |
| 5.7. Предоставление муниципальных социальных гарантий |  |
| 5.8. Информирование о существующих возможностях по предотвращению и урегулированию конфликта интересов |  |
| 5.9. Организация документооборота и оперативного взаимодействия |  |
| 5.10. Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора) |  |
| 5.11. Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти |  |
| 5.12. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий |  |
| 5.13. Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей |  |
| 5.14. Выполнение служебных (трудовых) обязанностей |  |
| 5.15.\* Направление в служебную командировку |  |
| 5.16.\* Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности |  |
| 5.17.\* Привлечение к дисциплинарной ответственности |  |
| 5.18.\* Прекращение служебного контракта (трудового договора) |  |
| 5.19.\* Индивидуальный служебный (трудовой) спор |  |

6. Какие проблемы возникают по следующим направлениям в органе? *(Ответы по каждой строке) (Открытый вопрос) Задается только тем респондентам, которые поставили оценки «1», «2» и «3».*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Проблема (укажите при наличии) |
| 6.1. Поступление на муниципальную службу (прием на работу) |  |
| 6.2. Испытание при поступлении на муниципальную службу (приеме на работу) |  |
| 6.3. Оказание методического сопровождения при представлении сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера |  |
| 6.4. Оказание методического сопровождения при представлении сведений о размещении информации в сети Интернет |  |
| 6.5. Оказание материальной помощи |  |
| 6.6. Применение мер поощрения (премирование, награды и т.п.) |  |
| 6.7. Предоставление муниципальных социальных гарантий |  |
| 6.8. Информирование о существующих возможностях по предотвращению и урегулированию конфликта интересов |  |
| 6.9. Организация документооборота и оперативного взаимодействия |  |
| 6.10. Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора) |  |
| 6.11. Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти |  |
| 6.12. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий |  |
| 6.13. Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей |  |
| 6.14. Выполнение служебных (трудовых) обязанностей |  |
| 6.15.\* Направление в служебную командировку |  |
| 6.16.\* Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности |  |
| 6.17.\* Привлечение к дисциплинарной ответственности |  |
| 6.18.\* Прекращение служебного контракта (трудового договора) |  |
| 6.19.\* Индивидуальный служебный (трудовой) спор |  |

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

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

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

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

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

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

10. Насколько Вы удовлетворены системой адаптации новых сотрудников органа (организации)? *(Один ответ)*

1. Скорее удовлетворен (а)
2. Скорее не удовлетворен (а)
3. Затрудняюсь ответить
4. Система адаптации отсутствует *ПЕРЕХОД к Вопросу № 12*

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

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

12. Как часто Вы проходите обучение? (один ответ по каждой строке)?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 раз в квартал | 1 раз в полугодие | 1 раз в год | Обучение не проводится | Затрудняюсь ответить |
| 12.1. Обучение по процессу профессиональной деятельности |  |  |  |  |  |
| 12.2. Обучение навыкам эффективной коммуникации с клиентами/коллегами при предоставлении услуг |  |  |  |  |  |

13. К какой группе должностей Вы относитесь? (один ответ)

1. Высшая
2. Главная
3. Ведущая
4. Старшая
5. Младшая
6. Должность не относится к МС

14.\* Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе?

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

15. Сколько лет Вы работаете в Вашей организации?

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

16. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

1. <20 лет
2. 20-25 лет
3. 26-35 лет
4. 36-45 лет
5. 46-60 лет
6. 61 год и старше

\* Вопрос не является обязательным

Форма № 2 Оценка удовлетворенности внутренних клиентов информационно-техническим блоком в органе власти

0. Указывается наименование областного исполнительного органа власти Новосибирской области.

1. Насколько Вы в целом удовлетворены информационно-техническим сопровождением профессиональной деятельности в Вашем органе власти? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Полностью удовлетворен | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Полностью не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| 2.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи) |  |  |  |  |  |
| 2.2. Программное обеспечение |  |  |  |  |  |
| 2.3. Обслуживание технических средств |  |  |  |  |  |
| 2.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений |  |  |  |  |  |
| 2.5. Правовые информационные системы |  |  |  |  |  |
| 2.6. Демонстрационные панели (дэшборды) |  |  |  |  |  |
| 2.7. Автоматизация форм и шаблонов |  |  |  |  |  |
| 2.8. Автоматизация отчетов |  |  |  |  |  |
| 2.9. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет) |  |  |  |  |  |
| 2.10. Доступ к данным иных государственных органов и организаций |  |  |  |  |  |

3. Что Вас не устраивает в информационно-техническом сопровождении Вашей профессиональной деятельности? (Открытый вопрос) На вопрос отвечают, респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» и «Полностью не удовлетворен» в вопросе № 2

|  |  |
| --- | --- |
|  | Проблема (укажите при наличии) |
| 3.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи) |  |
| 3.2. Программное обеспечение |  |
| 3.3. Обслуживание технических средств |  |
| 3.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений |  |
| 3.5. Правовые информационные системы |  |
| 3.6. Демонстрационные панели (дэшборды) |  |
| 3.7. Автоматизация форм и шаблонов |  |
| 3.8. Автоматизация отчетов |  |
| 3.9. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет) |  |
| 3.10. Доступ к данным иных государственных органов и организаций |  |

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. К какой группе должностей Вы относитесь? (один ответ)

1. Высшая
2. Главная
3. Ведущая
4. Старшая
5. Младшая
6. Должность не относится к МС

6.\* Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе?

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

7. Сколько лет Вы работаете в Вашей организации?

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

8. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

1. <20 лет
2. 20-25 лет
3. 26-35 лет
4. 36-45 лет
5. 46-60 лет
6. 61 год и старше

\* Вопрос не является обязательным

Форма № 3 Оценка удовлетворенности внутренних клиентов бухгалтерским блоком в органе власти

0. Указывается наименование областного исполнительного органа власти Новосибирской области.

1. Как часто Вы взаимодействуете с подразделением по ведению бухгалтерского учета в Вашем органе власти? (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

2. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа по ведению бухгалтерского учета в Вашем органе власти? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

3. Как часто Вы взаимодействуете с уполномоченной организацией по ведению бухгалтерского учета? (Один ответ)

1. Постоянно, каждый рабочий день

2. Несколько раз в неделю

3. Несколько раз в месяц

4. Несколько раз в год

5. Не взаимодействую

4.\* Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа по ведению бухгалтерского учета в уполномоченной организации? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| 5.1. Формирование полной и достоверной информации об экономических процессах и финансовых результатах деятельности организации, необходимой для оперативного руководства и управления |  |  |  |
| 5.2. Обеспечение должностных лиц организации информацией, необходимой для контроля за наличием и движением имущества, использованием материальных, трудовых, финансовых ресурсов в соответствии с нормами, сметами, нормативами |  |  |  |
| 5.3. Выявление и мобилизация внутренних резервов, и прогнозирование результатов работы организации на текущий период и перспективу |  |  |  |
| 5.4. Ведение бухгалтерской документации (первичных учетных документов, регистров бухгалтерского учета, документов бухгалтерского отчета) и инвентаризация |  |  |  |
| 5.5. Ведение счетов бухгалтерского учета (нефинансовых активов, финансовых активов, обязательства, финансовых результатов, санкционированных расходов бюджета) |  |  |  |
| 5.6. Организация хранения документов бухгалтерского учета |  |  |  |
| 5.7. Организация внутреннего финансового контроля (проведения мероприятий по проверке соблюдения требований законодательства в целях обеспечения единой государственной финансовой политики и соблюдения финансовый интересов государства и его граждан) с использованием ревизии, обследования, проверки, инспектирования |  |  |  |

6. Что Вас не устраивает в работе бухгалтерии (уполномоченной организацией) при выполнении следующих задач? *(Открытый вопрос) На вопрос отвечают, респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» в вопросе № 5*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Проблема (укажите при наличии) |
| 6.1. Формирование полной и достоверной информации об экономических процессах и финансовых результатах деятельности организации, необходимой для оперативного руководства и управления |  |
| 6.2. Обеспечение должностных лиц организации информацией, необходимой для контроля за наличием и движением имущества, использованием материальных, трудовых, финансовых ресурсов в соответствии с нормами, сметами, нормативами |  |
| 6.3. Выявление и мобилизация внутренних резервов, и прогнозирование результатов работы организации на текущий период и перспективу |  |
| 6.4. Ведение бухгалтерской документации (первичных учетных документов, регистров бухгалтерского учета, документов бухгалтерского отчета) и инвентаризация |  |
| 6.5. Ведение счетов бухгалтерского учета (нефинансовых активов, финансовых активов, обязательства, финансовых результатов, санкционированных расходов бюджета) |  |
| 6.6. Организация хранения документов бухгалтерского учета |  |
| 6.7. Организация внутреннего финансового контроля (проведения мероприятий по проверке соблюдения требований законодательства в целях обеспечения единой государственной финансовой политики и соблюдения финансовый интересов государства и его граждан) с использованием ревизии, обследования, проверки, инспектирования |  |

7. Что необходимо изменить в работе по ведению бухгалтерского учета в Вашем органе власти? *(Открытый вопрос)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

8.\* Что необходимо изменить в работе по ведению бухгалтерского учета в уполномоченной организации? (Открытый вопрос)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

9. К какой группе должностей Вы относитесь? (один ответ)

1. Высшая
2. Главная
3. Ведущая
4. Старшая
5. Младшая
6. Должность не относится к МС

10.\* Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе?

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

11. Сколько лет Вы работаете в Вашей организации?

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. <20 лет
2. 20-25 лет
3. 26-35 лет
4. 36-45 лет
5. 46-60 лет
6. 61 год и старше

\* Вопрос не является обязательным

Форма № 4 Оценка удовлетворенности внутренних клиентов хозяйственным блоком в органе власти

1. Как часто Вы взаимодействуете с хозяйственным отделом в Вашем органе власти? *(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

2. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как организована хозяйственная деятельность в Вашем органе власти? (*Один ответ*)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

3. Насколько Вы удовлетворены работой хозяйственным отделом при выполнении следующих функций? *(Один ответ по каждой строке)*?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| 3.1. Обеспечение работников расходными материалами, товарами, оборудованием и услугами для создания оптимальных условий труда |  |  |  |
| 3.2. Организация деловых поездок работников, обеспечение корпоративных и деловых мероприятий |  |  |  |
| 3.3. Материально-техническое и документационное сопровождение работы транспорта организации |  |  |  |
| 3.4. Материально-техническое и документационное сопровождение процесса управления недвижимостью организации |  |  |  |
| 3.5. 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 |  |  |  |
| 3.6. Организация процессов перевозки работников, доставки грузов и управление корпоративным транспортом организации |  |  |  |
| 3.7. Управление объектами недвижимости (техническое обслуживание зданий, оборудования и инженерной инфраструктуры; планирования, проведение и контроль капитальных и текущих ремонтов) |  |  |  |
| 3.8. Операционное и стратегическое управление процессами административного, хозяйственного, документационного и организационного сопровождения и обеспечения деятельности организации |  |  |  |
| 3.9. Благоустройство территорий; организация и обеспечение пропускного режима |  |  |  |

4. Что Вас не устраивает в работе хозяйственного отдела при выполнении следующих функций? *(Открытый вопрос) На вопрос отвечают, респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» в вопросе № 3*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Проблема (укажите) |
| 4.1. Обеспечение работников расходными материалами, товарами, оборудованием и услугами для создания оптимальных условий труда |  |
| 4.2. Организация деловых поездок работников, обеспечение корпоративных и деловых мероприятий |  |
| 4.3. Материально-техническое и документационное сопровождение работы транспорта организации |  |
| 4.4. Материально-техническое и документационное сопровождение процесса управления недвижимостью организации |  |
| 4.5. 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 |  |
| 4.6. Организация процессов перевозки работников, доставки грузов и управление корпоративным транспортом организации |  |
| 4.7. Управление объектами недвижимости (техническое обслуживание зданий, оборудования и инженерной инфраструктуры; планирования, проведение и контроль капитальных и текущих ремонтов) |  |
| 4.8. Операционное и стратегическое управление процессами административного, хозяйственного, документационного и организационного сопровождения и обеспечения деятельности организации |  |
| 4.9. Благоустройство территорий; организация и обеспечение пропускного режима |  |

5. Что необходимо изменить в работе хозяйственного отдела в Вашем органе власти? *(Открытый вопрос)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. К какой группе должностей Вы относитесь? (один ответ)

1. Высшая
2. Главная
3. Ведущая
4. Старшая
5. Младшая
6. Должность не относится к МС

7.\* Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе?

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

8. Сколько лет Вы работаете в Вашей организации?

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

9. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

1. <20 лет
2. 20-25 лет
3. 26-35 лет
4. 36-45 лет
5. 46-60 лет
6. 61 год и старше

\* Вопрос не является обязательным

Форма № 5 Оценка удовлетворенности внутренних клиентов деятельность по управлению муниципальным имуществом в органе власти

1. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как организована деятельность по управлению муниципальным имуществом в органе власти? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

2. Как часто Вы взаимодействуете с органом власти, занимающимся управлением муниципальным имуществом/подразделением в Вашем органе власти, занимающимся управлением таким имуществом? (Один ответ по каждой строке)?

1. Постоянно, каждый рабочий день
2. Несколько раз в неделю
3. Несколько раз в месяц
4. Несколько раз в год
5. Никогда не взаимодействую ОПРОС ЗАКАНЧИВАЕТСЯ
6. Затрудняюсь ответить ПЕРЕХОД к В. 3

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| 3.1. Согласование сделок по распоряжению имуществом, находящимся в собственности субъекта РФ |  |  |  |
| 3.2. Передача имущества субъекта РФ от одного правообладателя другому, закрепление и списание имущества |  |  |  |
| 3.3. Предоставление права на использование или управление государственным имуществом субъекта РФ |  |  |  |
| 3.4. Осуществление учета имущества находящегося у автономных, бюджетных и казенных учреждений субъекта РФ, ведение реестра имущества субъекта РФ |  |  |  |
| 3.5. Осуществление контроля за надлежащим использованием и сохранностью имущества субъекта РФ, находящегося у автономных, бюджетных и казенных учреждений субъекта РФ, осуществление экономического анализа деятельности подведомственных государственных учреждений и утверждение экономических показателей их деятельности, проведение проверки финансово-хозяйственной деятельности и использования имущественного комплекса подведомственных государственных учреждений |  |  |  |
| 3.6. Предоставление и опубликование информации о составе и стоимости имущества субъекта РФ |  |  |  |
| 3.7. Управление и распоряжение земельными участками, находящимися в собственности субъекта РФ |  |  |  |
| 3.8. Управление и распоряжение земельными участками, государственная собственность на которые не разграничена и которые расположены в границах муниципальных образований Новосибирской области, указанных в приложении № 1 к Закону Новосибирской области от 18.12.2015 № 27-ОЗ |  |  |  |

4. Что Вас не устраивает в работе по управлению муниципальным имуществом при выполнении следующих функций? (Открытый вопрос) На вопрос отвечают, респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» в вопросе № 3

|  |  |
| --- | --- |
|  | Проблема (укажите при наличии) |
| 4.1. Согласование сделок по распоряжению имуществом, находящимся в собственности субъекта РФ |  |
| 4.2. Передача имущества субъекта РФ от одного правообладателя другому, закрепление и списание имущества |  |
| 4.3. Предоставление права на использование или управление государственным имуществом субъекта РФ |  |
| 4.4. Осуществление учета имущества находящегося у автономных, бюджетных и казенных учреждений субъекта РФ, ведение реестра имущества субъекта РФ |  |
| 4.5. Осуществление контроля за надлежащим использованием и сохранностью имущества субъекта РФ, находящегося у автономных, бюджетных и казенных учреждений субъекта РФ, осуществление экономического анализа деятельности подведомственных государственных учреждений и утверждение экономических показателей их деятельности, проведение проверки финансово-хозяйственной деятельности и использования имущественного комплекса подведомственных государственных учреждений |  |
| 4.6. Предоставление и опубликование информации о составе и стоимости имущества субъекта РФ |  |
| 4.7. Управление и распоряжение земельными участками, находящимися в собственности субъекта РФ |  |
| 4.8. Управление и распоряжение земельными участками, государственная собственность на которые не разграничена и которые расположены в границах муниципальных образований Новосибирской области, указанных в приложении № 1 к Закону Новосибирской области от 18.12.2015 № 27-ОЗ |  |

5. Что необходимо изменить в работе по управлению муниципальным имуществом в Вашем органе власти? *(Открытый вопрос)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. К какой группе должностей Вы относитесь? (один ответ)

1. Высшая
2. Главная
3. Ведущая
4. Старшая
5. Младшая
6. Должность не относится к МС

7.\*Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе?

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

8. Сколько лет Вы работаете в Вашей организации?

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

9. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

1. <20 лет
2. 20-25 лет
3. 26-35 лет
4. 36-45 лет
5. 46-60 лет
6. 61 год и старше

\* Вопрос не является обязательным

Форма № 6. Оценка внутренними клиентами процессов нормотворчества и оформления, исполнения договоров

1. Насколько Вы в целом удовлетворены организацией процесса по нормотворчеству в органе власти (ведомстве)? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Проблема (укажите при наличии) |
| 3.1. Подготовка проекта нормативного правового акта (НПА) |  |
| 3.2. Согласование проекта НПА |  |
| 3.3. Утверждение НПА |  |
| 3.4. Опубликование НПА |  |
| 3.5. Контроль и соблюдение НПА |  |

4. Насколько Вы удовлетворены регламентацией своей профессиональной деятельности по вопросам подготовки, согласования и утверждения нормативных правовых актов? (Один ответ по каждой строке)?

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

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

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

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

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

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

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

8. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках процесса по оформлению и исполнению договоров в организации (Ответ по каждой строке относительно каждого этапа) (ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС)

|  |  |
| --- | --- |
|  | Проблема (укажите при наличии) |
| 8.1. Подготовка договора |  |
| 8.2. Согласование договора |  |
| 8.3. Подписание договора |  |
| 8.4. Регистрация договора |  |
| 8.5. Исполнение договора |  |
| 8.6. Контроль и мониторинг исполнения договора |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Проблема (укажите при наличии) |
| 9.1. Устранение замечаний |  |
| 9.2. Сроки согласования |  |
| 9.3. Этапы согласования |  |
| 9.4. Количество согласующих звеньев |  |

10. Считайте ли вы возможным упростить процедуру согласования проектов договоров в организации после устранения замечаний согласующих структурных подразделений (Ответ по каждой строке относительно каждого этапа) (ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Да, считаю возможным | Нет, не считаю возможным | Затрудняюсь ответить |
| 10.1. Сроки согласования |  |  |  |
| 10.2. Этапы согласования |  |  |  |
| 10.3. Количество согласующих звеньев |  |  |  |

11. Укажите, пожалуйста, Ваши предложения по оптимизации процесса подготовки, согласования и заключения проектов договоров в организации. (ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

12. К какой группе должностей Вы относитесь? (один ответ)

1. Высшая
2. Главная
3. Ведущая
4. Старшая
5. Младшая
6. Должность не относится к МС

13.\*Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе?

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

14.\* Сколько лет Вы работаете в Вашей организации?

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

15. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

1. <20 лет
2. 20-25 лет
3. 26-35 лет
4. 36-45 лет
5. 46-60 лет
6. 61 год и старше

\* Вопрос не является обязательным

Форма № 7. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов рассмотрением обращений   
и выполнением запросов

1. Насколько Вы в целом удовлетворены рассмотрением обращений и выполнением запросов в Вашем органе власти? (*Один ответ*)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Не участвую в данном процессе

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

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

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

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

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

1. Устное обращение при личном приеме в муниципальном органе власти
2. Письменное обращение в муниципальный орган на бумажном носителе
3. Обращение в электронной форме через официальный сайт органа власти
4. Обращение в электронной форме через портал Госуслуги (gosuslugi.ru) ПЕРЕХОД К В. № 7
5. Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги ПЕРЕХОД К В. № 7
6. Обращение в электронной форме через социальные сети ПЕРЕХОД К В. № 7
7. Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах ПЕРЕХОД К В. № 7
8. Письменное обращение через МФЦ ПЕРЕХОД К В. № 7
9. Иное\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (укажите) ПЕРЕХОД К В. № 7

6. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в Ваш орган власти? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ)* Вопрос задается только тем респондентам, которые выбрали 1-3 варианты в вопросе № 5.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Оценка от 1 до 5 |
| Устное обращение при личном приеме в муниципальном органе власти |  |
| Письменное обращение в муниципальный орган на бумажном носителе |  |
| Обращение в электронной форме через официальный сайт органа власти |  |

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

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

8. Как часто происходит переадресация обращений (запросов) в другую организацию (орган власти)? *(Один ответ)*

1. Часто
2. Редко ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10
3. Никогда ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10
4. Затрудняюсь ответить ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10

9. Обычно каковы причины переадресации обращений в другую организацию (орган власти)? *Открытый вопрос)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

1. Часто
2. Редко ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12
3. Никогда ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12
4. Затрудняюсь ответить ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

13. Что необходимо изменить в процессе рассмотрения обращений и выполнения запросов в Вашем органе власти? (*Открытый вопрос)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

14. К какой группе должностей Вы относитесь? (один ответ)

1. Высшая
2. Главная
3. Ведущая
4. Старшая
5. Младшая
6. Должность не относится к МС

15.\* Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе?

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

16. Сколько лет Вы работаете в Вашей организации?

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

17. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

1. <20 лет
2. 20-25 лет
3. 26-35 лет
4. 36-45 лет
5. 46-60 лет
6. 61 год и старше

\* Вопрос не является обязательным

Форма № 8. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов (сотрудников, работников) предоставлением муниципальных услуг (сервисов), осуществлением функций

1. Насколько Вы в целом удовлетворены предоставлением муниципальных услуг (сервисов) в Вашем органе власти? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Не участвую в данном процессе

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

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

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

ПЕРЕЧЕНЬ

муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Искитимского района Новосибирской области

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **НПА, определяющий порядок предоставления муниципальной услуги** | **НПА администрации Искитимского района** | **Ответственный исполнитель** |
| **1** | Постановка на учет и направление детей в муниципальные образовательные организации, реализующие образовательные программы дошкольного образования | Федеральным законом  от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Постановка на учет и направление детей в муниципальные образовательные организации, реализующие образовательные программы дошкольного образования» на территории Искитимского района Новосибирской области», утвержденный постановлением администрации Искитимского района Новосибирской области» от 27.05.2022 № 496 | Управление образования администрации Искитимского района |
| **2** | Дача письменных разъяснений налогоплательщикам  по вопросам применения нормативных правовых актов  Искитимского муниципального района Новосибирской области о местных налогах и сборах | Налоговый кодекс Российской Федерации («Российская газета» от 6 августа 1998 г. №148-149, Собрание законодательства Российской Федерации от 3 августа 1998 г. № 31 ст. 3824); Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Об утверждении административного регламента по даче письменных разъяснений налогоплательщикам  по вопросам применения нормативных правовых актов  Искитимского муниципального района Новосибирской области о местных налогах и сборах» от 25.06.2021 № 666 | Управление экономического развития, промышленности и торговли администрации Искитимского района |
| **3** | Оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»  Постановлениями администрации Искитимского района от 23.05.2011 №1163 «Об утверждении порядка разработки и утверждения структурными подразделениями и учреждениями, оказывающими муниципальные услуги административных регламентов предоставления муниципальных услуг»;  от 18.04.2019 №408 «Об утверждении Порядка оформления и выдачи микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги оформление и выдача микропроцессорной пластиковой карты «Социальная карта» Искитимского муниципального района Новосибирской от 01.12.2021№1260 | Управление экономического развития, промышленности и торговли администрации Искитимского района |
| **4** | Выдача разрешения на выполнение авиационных работ, парашютных прыжков, демонстрационных полётов воздушных судов, полетов беспилотных воздушных судов (за исключением полетов беспилотных воздушных судов с максимальной взлетной массой менее 0,25 кг), подъема привязных аэростатов над территорией Искитимского района Новосибирской области, а также посадку (взлет) на площадки, расположенные в границах Искитимского района Новосибирской области, сведения о которых не опубликованы в документах аэронавигационной информации | Воздушный кодекс Российской Федерации, Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральный закон от 06.102003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», пункт 49 постановления Правительства РФ от 11.03.2010 № 138 « Об утверждении Федеральных правил использования воздушного пространства Российской Федерации» | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «« Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги Выдача разрешения на выполнение авиационных работ, парашютных прыжков, демонстрационных полётов воздушных судов, полетов беспилотных воздушных судов (за исключением полетов беспилотных воздушных судов с максимальной взлетной массой менее 0,25 кг), подъема привязных аэростатов над территорией Искитимского района Новосибирской области, а также посадку (взлет) на площадки, расположенные в границах Искитимского района Новосибирской области, сведения о которых не опубликованы в документах аэронавигационной информации» от 14.12.2023 № 1436 | Управление экономического развития, промышленности и торговли администрации Искитимского района |
| 5 | Оформление и выдача выписок из реестра муниципальной собственности | Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 30.08.2011 № 424 «Об утверждении Порядка ведения органами местного самоуправления реестров муниципального имущества» | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по оформлению и выдаче выписок из реестра муниципальной собственности» от 21.12.2011  от № 2989 | Управление по имуществу и земельным отношениям администрации Искитимского района |
| 6 | Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду | Гражданский кодекс Российской Федерации; Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду» от 28.04.2015 №909 | Управление по имуществу и земельным отношениям администрации Искитимского района |
| 7 | Предоставление в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов (конкурсов, аукционов) | Федеральный закон от 29.07.1998 №135-ФЗ «Об оценочной деятельности в Российской Федерации»; Приказ Федеральной антимонопольной службы России от 10.02.2010 №67 «О порядке проведения конкурсов или аукционов на право заключения договоров безвозмездного пользования , договоров доверительного управления имуществом, иных договоров, предусматривающих переход прав владения и (или) пользования в отношении государственного или муниципального имущества, и перечне видов имущества, в отношении которого заключение указанных договоров может осуществляться путем проведения торгов в форме конкурса» | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Об утверждении административного регламента «предоставления муниципальной услуги по предоставлению в аренду имущества муниципальной казны без проведения торгов (конкурсов, аукционов)» от 27.02.2012 № 355 | Управление по имуществу и земельным отношениям администрации Искитимского района |
| 8 | Предоставление в безвозмездное пользование имущества муниципальной казны юридическим лицам без проведения торгов (конкурсов, аукционов) | Гражданский кодекс Российской Федерации; Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; Федеральный закон от 26.07.2006 «135-ФЗ «О защите конкуренции» | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению в безвозмездное пользование имущества муниципальной казны юридическим лицам без проведения торгов (конкурсов аукционов)» от 27.02.2012 № 356 | Управление по имуществу и земельным отношениям администрации Искитимского района |
| 9 | Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории | Земельный кодекс Российской Федерации от 25.10.2001 № 136-ФЗ; приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 14.01.2015 № 7 «Об утверждении порядка и способов подачи заявлений об утверждении схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории, заявления о проведении аукциона по продаже земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, или аукциона на право заключения договора аренды земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, заявления о предварительном согласовании предоставлении земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, заявления о предоставлении земельного участка,, находящегося в государственной или муниципальной собственности, и заявления о перераспределении земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности, в форме электронных документов с использованием информационно-телекоммуникационной сети «интернет», а также требований к их формату»; приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 14.01.2015 № 6 «О порядке взимания и размерах платы за возможность подготовки схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории в форме электронного документа с использованием официального сайта федерального органа исполнительной власти, уполномоченного в области государственного кадастрового учета недвижимого имущества и ведения государственного кадастра недвижимости в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"; приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 27.11.2014 № 762 "Об утверждении требований к подготовке схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории и формату схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории при подготовке схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории в форме электронного документа, формы схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории, подготовка которой осуществляется в форме документа на бумажном носителе" | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по утверждению схемы, расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории» от 06.06.2017 №619 | Управление по имуществу и земельным отношениям администрации Искитимского района |
| 10 | Предварительное согласование предоставления земельного участка | Земельный кодекс Российской Федерации от 25.10.2001 № 136-ФЗ | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по предварительному согласованию предоставления земельного участка» от 29.06.2016 № 714 | Управление по имуществу и земельным отношениям администрации Искитимского района |
| 11 | Предоставление земельных участков в безвозмездное пользование | Земельный кодекс Российской Федерации от 25.10.2001 № 136-ФЗ;приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 12.01.2015 № 1 «Об утверждении перечня документов, подтверждающих право заявителя на приобретение земельного участка без проведения торгов» | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению земельных участков в безвозмездное пользование» от 29.06.2016 № 712 | Управление по имуществу и земельным отношениям администрации Искитимского района |
| 12 | Предоставление земельных участков в постоянное (бессрочное) пользование | Земельный кодекс Российской Федерации от 25.10.2001 № 136-ФЗ; приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 12.01.2015 № 1 «Об утверждении перечня документов, подтверждающих право заявителя на приобретение земельного участка без проведения торгов» | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению земельных участков в постоянное (бессрочное) пользование» от 29.06.2016 №713 | Управление по имуществу и земельным отношениям администрации Искитимского района |
| 13 | Продажа земельных участков без проведения торгов | Земельный кодекс Российской Федерации от 25.10.2001 № 136-ФЗ; приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 12.01.2015 № 1 «Об утверждении перечня документов, подтверждающих право заявителя на приобретение земельного участка без проведения торгов» | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по продаже земельных участков без проведения торгов» от 24.10.2016 №1200 | Управление по имуществу и земельным отношениям администрации Искитимского района |
| 14 | Предоставление земельных участков в аренду без проведения торгов | Земельный кодекс Российской Федерации от 25.10.2001 № 136-ФЗ; приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 12.01.2015 № 1 «Об утверждении перечня документов, подтверждающих право заявителя на приобретение земельного участка без проведения торгов» | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению земельных участков в аренду без проведения торгов» от 07.11.2016 № 1262 | Управление по имуществу и земельным отношениям администрации Искитимского района |
| 15 | Выдача разрешения на использование земель или земельных участков без предоставления земельных участков и установления сервитута | Земельный кодекс Российской Федерации от 25.10.2001 № 136-ФЗ;  постановление Правительства Российской Федерации от 03.12.2014 № 1300 «Об утверждении перечня видов объектов, размещение которых может осуществляться на землях или земельных участках, находящихся в государственной или муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитутов» | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по выдаче разрешения на использование земель или земельных участков без предоставления земельных участков или установления сервитута» от 24.10.2016  № 1199 | Управление по имуществу и земельным отношениям администрации Искитимского района |
| 16 | Заключение соглашения о перераспределении земель и (или) земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности | Земельный кодекс Российской Федерации от 25.10.2001 № 136-ФЗ | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по заключению соглашения о перераспределении земель и (или) земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности от 24.10.2016№ 1201 | Управление по имуществу и земельным отношениям администрации Искитимского района |
| 17 | Предоставление земельных участков в собственность бесплатно | Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 12.01.2015 № 1 «Об утверждении перечня документов, подтверждающих право заявителя на приобретение земельного участка без проведения торгов» | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению земельных участков в собственность бесплатно» от 24.10.2016 № 1202 | Управление по имуществу и земельным отношениям администрации Искитимского района |
| 18 | Прекращение права постоянного (бессрочного) пользования, пожизненного наследуемого владения земельными участками | Земельный кодекс Российской Федерации от 25.10.2001 №136-ФЗ | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по прекращению права постоянного (бессрочного) пользования, пожизненного наследуемого владения земельными участками» от 28.02.2012№ 369 | Управление по имуществу и земельным отношениям администрации Искитимского района |
| 19 | Предоставление земельного участка для ведения  садоводства, огородничества гражданам, являющимися  членами садоводческих, огороднических некоммерческих  объединений, в случае если земельный участок  образован из земельного участка, предоставленного  до вступления в силу Федерального закона от 25.10.2001  № 137-ФЗ «О введении в действие Земельного кодекса  Российской Федерации» для ведения садоводства,  огородничества или дачного хозяйства указанному  объединению либо иной организации, при которой  было создано или организовано указанное объединение  без проведения торгов в собственность бесплатно | Земельный кодекс Российской Федерации от 25.10.2001 №136-ФЗ | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению земельного участка для ведения  садоводства, огородничества гражданам, являющимися  членами садоводческих, огороднических некоммерческих  объединений, в случае если земельный участок  образован из земельного участка, предоставленного  до вступления в силу Федерального закона от 25.10.2001 № 137-ФЗ «О введении в действие Земельного кодекса  Российской Федерации» для ведения садоводства,  огородничества или дачного хозяйства указанному  объединению либо иной организации, при которой  было создано или организовано указанное объединение  без проведения торгов в собственность бесплатно» от 29.05.2023 № 559 | Управление по имуществу и земельным отношениям администрации Искитимского района |
| 20 | Предоставление  земельных участков гражданам для индивидуального  жилищного строительства, ведения личного подсобного  хозяйства в границах населенного пункта, садоводства  для собственных нужд, гражданам и крестьянским  (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским  (фермерским) хозяйством его деятельности без проведения торгов | Земельный кодекс Российской Федерации от 25.10.2001 №136-ФЗ | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению  земельных участков гражданам для индивидуального  жилищного строительства, ведения личного подсобного  хозяйства в границах населенного пункта, садоводства  для собственных нужд, гражданам и крестьянским  (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским  (фермерским) хозяйством его деятельности без проведения торгов» от 29.05.2023 № 560 | Управление по имуществу и земельным отношениям администрации Искитимского района |
| 21 | Предоставление земельного участка, указанного в абзаце  шестом пункта 2.7 статьи 3 Федерального закона от  25.10.2001 № 137-ФЗ «О введении в действие Земельного  кодекса Российской Федерации», относящегося к имуществу  общего пользования, в общую долевую собственность  собственников земельных участков, расположенных  в границах территории ведения гражданами садоводства  или огородничества для собственных нужд,  без проведения торгов бесплатно | Земельный кодекс Российской Федерации от 25.10.2001 №136-ФЗ | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Об утверждении административного регламента  предоставления муниципальной услуги по  предоставлению земельного участка, указанного в абзаце  шестом пункта 2.7 статьи 3 Федерального закона от  25.10.2001 № 137-ФЗ «О введении в действие Земельного  кодекса Российской Федерации», относящегося к имуществу  общего пользования, в общую долевую собственность  собственников земельных участков, расположенных  в границах территории ведения гражданами садоводства  или огородничества для собственных нужд,  без проведения торгов бесплатно» от 29.05.2023 №561 | Управление по имуществу и земельным отношениям администрации Искитимского района |
| 22 | Установление публичного сервитута в соответствии с Главой V.7 Земельного кодекса Российской Федерации | Земельный кодекс Российской Федерации от 25.10.2001 №136-ФЗ | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Об утверждении административного регламента  предоставления муниципальной услуги по установлению публичного сервитута в соответствии с Главой V.7 Земельного кодекса Российской Федерации» на территории Искитимского муниципального района Новосибирской области от 25.04.2024 № 476 | Управление по имуществу и земельным отношениям администрации Искитимского района |
| 23 | Отнесение земель или земельных участков в составе таких земель к определенной категории земель или перевод земель и земельных участков в составе таких земель из одной категории в другую | Земельный кодекс Российской Федерации от 25.10.2001 №136-ФЗ | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Отнесение земель или земельных участков в составе таких земель к определенной категории земель или перевод земель и земельных участков в составе таких земель из одной категории в другую» на территории Искитимского муниципального района Новосибирской области от 25.04.2024 № 474 | Управление по имуществу и земельным отношениям администрации Искитимского района |
| 24 | Предоставление земельных участков на торгах | Земельный кодекс Российской Федерации от 25.10.2001 №136-ФЗ | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление земельных участков на торгах» на территории Искитимского муниципального района Новосибирской области от 25.04.2024 № 475 | Управление по имуществу и земельным отношениям администрации Искитимского района |
| 25 | Направление уведомления о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомления о завершении сноса объекта капитального строительства | Градостроительный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 №190-ФЗ | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Направление уведомления о планируемом сносе объекта капитального строительства и уведомления о завершении сноса объекта капитального строительства» на территории Искитимского района Новосибирской области от 09.11.2022 № 1137 | Управление капитального строительства Искитимского района |
| 26 | Выдача градостроительного плана земельного участка | Градостроительный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 №190-ФЗ | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Выдача градостроительного плана земельного участка» на территории Искитимского района Новосибирской области от 25.10.2022 № 1074 | Управление капитального строительства Искитимского района |
| 27 | Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций, аннулированию таких разрешений | Федеральный закон от 13.03.2006 №38-ФЗ  «О рекламе» | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций, аннулированию таких разрешений» на территории Искитимского района Новосибирской области» на территории Искитимского района Новосибирской области от 25.10.2022 № 1075 | Управление капитального строительства Искитимского района |
| 28 | Выдача разрешения на строительство объекта капитального строительства (в том числе внесение изменений в разрешение на строительство объекта капитального строительства и внесение изменений в разрешение на строительство объекта капитального строительства в связи с продлением срока такого разрешения | Градостроительный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 №190-ФЗ | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Выдача разрешения на строительство объекта капитального строительства (в том числе внесение изменений в разрешение на строительство объекта капитального строительства и внесение изменений в разрешение на строительство объекта капитального строительства в связи с продлением срока такого разрешения» на территории Искитимского района Новосибирской области от 25.10.2022 № 1073 | Управление капитального строительства Искитимского района |
| 29 | Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию | Градостроительный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 №190-ФЗ | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию» от 16.12.2022 № 1300 | Управление капитального строительства Искитимского района |
| 30 | Направление уведомления о соответствии построенных или реконструированных объектов индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности | Градостроительный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 №190-ФЗ | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Предоставление муниципальной услуги «Направление уведомления о соответствии построенных или реконструированных объектов индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства Российской Федерации о градостроительной деятельности» на территории Искитимского района Новосибирской области от 16.12.2022 № 1301 | Управление капитального строительства Искитимского района |
| 31 | Направление уведомления о соответствии указанных в уведомлении о планируемом строительстве параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке | Градостроительный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 №190-ФЗ | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Предоставление муниципальной услуги по выдаче уведомлений о соответствии (несоответствии) указанных в уведомлении о планируемом строительстве или реконструкции объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке» от 16.12.2022 № 1302 | Управление капитального строительства Искитимского района |
| 32 | Выдача акта освидетельствования проведения основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства с привлечением средств материнского (семейного) капитала | Градостроительный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 №190-ФЗ | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Выдача акта освидетельствования проведения основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства с привлечением средств материнского (семейного) капитала» от 21.02.2023 №140 | Управление капитального строительства Искитимского района |
| 33 | Предоставление сведений, документов и материалов, содержащихся в государственной информационной системе обеспечения градостроительной деятельности | Градостроительный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 №190-ФЗ | Постановление администрации Искитимского района Новосибирской области «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «предоставление сведений, документов и материалов, содержащихся в государственной информационной системе обеспечения градостроительной деятельности Искитимского муниципального района Новосибирской области»» от 27.04.2023 №430 | Управление капитального строительства Искитимского района |

Далее вопросы задаются по одной из услуг, указанных в Вопросе № 3

4. Каким образом организовано информирование о предоставлении муниципальной услуги в органе власти (организации)? *(Любое число ответов)*

1. Информация размещена на портале Госуслуги (gosuslugi.ru)
2. Информация размещена на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru
3. Информация размещена на сайте организации
4. Информация размещена на Телеграм-канале организации
5. Информация размещена на официальной странице организации социальной сети «ВКонтакте»
6. Информация размещена на официальной странице организации социальной сети «Одноклассники»
7. Информация размещена в СМИ и интернете
8. Информация предоставляется при личном обращении в организацию
9. Другое (укажите)

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

|  |  |
| --- | --- |
| Способ информирования о муниципальной услуге | Оценка от 1 до 5 |
| 5.1 Информация размещена на портале Госуслуги (gosuslugi.ru) |  |
| 5.2 Информация размещена на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru |  |
| 5.3 Информация размещена на сайте организации |  |
| 5.4 Информация размещена на Телеграм-канале организации |  |
| 5.5 Информация размещена на официальной странице организации социальной сети «ВКонтакте» |  |
| 5.6 Информация размещена на официальной странице организации социальной сети «Одноклассники» |  |
| 5.7 Информация размещена в СМИ и интернете |  |
| 5.8 Информация предоставляется при личном обращении в организацию |  |

6. Каким образом предоставляется муниципальная услуга? *(Один ответ)*

1. Услуга всегда предлагается самой организацией
2. Клиент сам обращается за услугой
3. Муниципальная услуга или предлагается организацией, или клиент сам обращается за ее получением

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

1. Да
2. Нет ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 9

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

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

10. Какие проблемы возникают в рамках следующих процессов предоставления муниципальной услуги? *(Ответы по каждой строке) (Открытый вопрос) Задается только тем респондентам, которые поставили оценки «1», «2» и «3».*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Процессы в рамках предоставления муниципальной услуги | Проблема (укажите) | Затрудняюсь ответить |
| 10.1 Информирование о предоставлении муниципальной услуги |  |  |
| 10.2 Организация подачи заявителем запроса |  |  |
| 10.3 Прием и регистрация запроса заявителя |  |  |
| 10.4 Контроль оплаты государственной пошлины за предоставление муниципальной услуги и уплаты иных платежей |  |  |
| 10.5 Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия |  |  |
| 10.6 Рассмотрение запроса и принятие решений по результатам его рассмотрения |  |  |
| 10.7 Уведомление заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги и ее результатах |  |  |
| 10.8 Предоставление результата муниципальной услуги |  |  |
| 10.9 Оценка заявителем качества предоставления муниципальной услуги |  |  |
| 10.10 Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц |  |  |

11. Что необходимо изменить в процессах предоставления муниципальной услуги в Вашей организации? *(Открытый вопрос)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

12. К какой группе должностей Вы относитесь? (один ответ)

1. Высшая
2. Главная
3. Ведущая
4. Старшая
5. Младшая
6. Должность не относится к МС

13.\* Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе?

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

14. Сколько лет Вы работаете в Вашей организации?

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

15. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

1. <20 лет
2. 20-25 лет
3. 26-35 лет
4. 36-45 лет
5. 46-60 лет
6. 61 год и старше

\* Вопрос не является обязательным

Форма № 9. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов (сотрудников, работников) предоставлением мер муниципальной поддержки

1. Насколько Вы в целом удовлетворены предоставлением мер муниципальной поддержки в Вашем муниципальном органе власти? (*Один ответ*)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Не участвую в данном процессе

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

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

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

Поддержка субъектов малого и среднего предпринимательства в Искитимском районе, в рамках муниципальной программы «Развитие малого и среднего предпринимательства в Искитимском районе» (годы реализации: 2020-2025).

В соответствии с Порядком предоставления субсидий юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, а также физическим лицам – производителям товаров, работ, услуг оказывается 2 вида финансовой поддержки:

* субсидирование части затрат на реализацию бизнес-проекта начинающим субъектам малого бизнеса и самозанятым;
* субсидирование части затрат на приобретение оборудования действующим более 2-х лет субъектам малого бизнеса.

Далее вопросы задаются по одной из мер поддержки, указанной в Вопросе № 3

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

1. Информация размещена на портале Госуслуги (gosuslugi.ru)
2. Информация размещена на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru
3. Информация размещена на сайте организации
4. Информация размещена на Телеграм-канале организации
5. Информация размещена на официальной странице организации социальной сети «ВКонтакте»
6. Информация размещена на официальной странице организации социальной сети «Одноклассники»
7. Информация размещена в СМИ и интернете
8. Информация предоставляется при личном обращении в организацию
9. Другое (укажите)

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

|  |  |
| --- | --- |
| Способ информирования о мере поддержки | Оценка от 1 до 5 |
| 5.1 Информация размещена на портале Госуслуги (gosuslugi.ru) |  |
| 5.2 Информация размещена на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru) |  |
| 5.3 Информация размещена на сайте организации |  |
| 5.4 Информация размещена на Телеграм-канале организации |  |
| 5.5 Информация размещена на официальной странице организации социальной сети «ВКонтакте» |  |
| 5.6 Информация размещена на официальной странице организации социальной сети «Одноклассники» |  |
| 5.7 Информация размещена в СМИ и интернете |  |
| 5.8 Информация предоставляется при личном обращении в организацию |  |

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

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

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

1. Да
2. Нет ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 9

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

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

**10. Какие проблемы возникают в рамках следующих процессов предоставления меры поддержки? (Ответы по каждой строке) (Открытый вопрос) Задается только тем респондентам, которые поставили оценки «1»,«2» или «3».**

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

**11. Что необходимо изменить в процессах предоставления меры поддержки в Вашем ведомстве? (Открытый вопрос)**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**12. К какой группе должностей Вы относитесь? (один ответ)**

1. **Высшая**
2. **Главная**
3. **Ведущая**
4. **Старшая**
5. **Младшая**
6. **Должность не относится к МС**

**13.\* Сколько лет Вы работаете на муниципальной службе?**

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

14. Сколько лет Вы работаете в Вашей организации?

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

15. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

1. <20 лет
2. 20-25 лет
3. 26-35 лет
4. 36-45 лет
5. 46-60 лет
6. 61 год и старше

\* Вопрос не является обязательным

Приложение 4

к Единому порядку сбора и оценки обратной связи в администрации Искитимского района Новосибирской области

Форма отчета об уровне удовлетворенности внутренних клиентов

за \_\_\_ полугодие\_\_\_\_\_\_\_ года

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование органа власти |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя | Количество сотрудников, оставивших обратную связь, человек | Общее количество сотрудников органа власти, человек | Доля сотрудников, оставивших обратную связь, % (число сотрудников, оставивших обратную связь, от общей численности сотрудников органа власти) | Число удовлетворенных сотрудников, человек | Уровень удовлетворенности, % (число удовлетворенных сотрудников, оставивших обратную связь, от общей численности сотрудников органа власти, оставивших обратную связь) |
| 1. Кадровый блок | | | |  |  |
| Удовлетворенность работой кадровой службы в органе власти (Приложение №3 форма 1 вопрос 2) |  |  |  |  |  |
| 2. Информационно-технический блок | | | |  |  |
| Удовлетворенность информационно-техническим сопровождением Вашей профессиональной деятельности в органе власти (Приложение №3 форма 2 вопрос 1) |  |  |  |  |  |
| 3. Бухгалтерский блок | | | |  |  |
| Удовлетворенность выстроенной работой по ведению бухгалтерского учета в органе власти (Приложение №3 форма 3 вопрос 2) |  |  |  |  |  |
| 4. Административно-хозяйственный блок | | | |  |  |
| Удовлетворенность хозяйственным отделом в органе власти (Приложение №3 форма 4 вопрос 2) |  |  |  |  |  |
| 5. Блок по управлению муниципальным имуществом\* | | | |  |  |
| Удовлетворенность как организована деятельность по управлению муниципальным имуществом в органе власти (Приложение №3 форма 5 вопрос 1) |  |  |  |  |  |
| 6. Блок нормотворчества\* | | | |  |  |
| Удовлетворенность выстроенными процессами нормотворчества в органе власти  (Приложение №3 форма 6 вопрос 1) |  |  |  |  |  |
| 7. Рассмотрение обращений и запросов\* | | | |  |  |
| Удовлетворенность рассмотрением обращений, выполнений запросов в органе власти (Приложение №3 форма 7 вопрос 1) |  |  |  |  |  |
| 8. Предоставление муниципальных услуг и функций\* | | | |  |  |
| Удовлетворенность предоставлением муниципальных услуг (сервисов) в органе власти  (Приложение №3 форма 8 вопрос 1) |  |  |  |  |  |
| 9. Предоставление мер муниципальной поддержки\* | | | |  |  |
| Удовлетворенность предоставлением мер муниципальной поддержки в органе власти (Приложение №3 форма 9 вопрос 1) |  |  |  |  |  |
| \*Информация предоставляется органом в случае проведения данных опросов | | |  |  |  |

Приложение 5

к Единому порядку сбора

и оценки обратной связи

в администрации Искитимского района

Новосибирской области

«Карта болей»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование процесса | Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов | Распространенность проблемы\* | Приоритетность решения проблемы/удовлетворения 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 | структурное подразделение | определяется на основании установленной приоритетности |
|  | ….. |  |  |  |  |  |  |
|  | 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.