АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МАГНИТОГОРСКА

ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

10.07.2025 № 5931-П

Об утверждении Порядка сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов администрацией города Магнитогорска

В соответствии с федеральными законами от 20.03.2025 № 33-ФЗ
«Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», во исполнение распоряжения администрации города Магнитогорска от 30.05.2025 № 155-Р «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Магнитогорском городском округе Челябинской области», руководствуясь Уставом города Магнитогорска,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.  Утвердить Порядок сбора и анализа обратной связи от внешних
и внутренних клиентов администрацией города Магнитогорска (приложение).

2.  Органам администрации города Магнитогорска, отраслевым (функциональным) органам администрации города Магнитогорска, оказывающим муниципальные услуги, не реже одного раза в год проводить опросы внешних
и внутренних клиентов, проводить анализ полученной информации и на его основе осуществлять подготовку предложений по совершенствованию деятельности
и повышению клиентоцентричности в администрации города Магнитогорска.

3.  Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

4.  Службе внешних связей и молодежной политики администрации города Магнитогорска (Аникина О.А.) [разместить](https://internet.garant.ru/document/redirect/405878792/0) настоящее постановление
на [официальном сайте](https://internet.garant.ru/document/redirect/8766723/19) администрации города Магнитогорска.

5.  Контроль исполнения настоящего постановления возложить
на заместителя главы города – руководителя аппарата администрации города Магнитогорска Москалева М.В.

Глава города Магнитогорска С.Н. Бердников

Приложение

к постановлению администрации
города Магнитогорска

от 10.07.2025 № 5931-П

Порядок

сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов администрацией города Магнитогорска

1. Общие положения

1.  Настоящий Порядок сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов администрацией города Магнитогорска (далее – Порядок) определяет цели, основные направления и требования к сбору и анализу обратной связи от внешних и внутренних клиентов администрацией города об удовлетворенности внешних и внутренних клиентов взаимодействием с администрацией города Магнитогорска, органами администрации города Магнитогорска, отраслевыми (функциональными) органами администрации города Магнитогорска.

2.  В настоящем Порядке используются следующие понятия и термины.

Взаимодействие с администрацией города Магнитогорска – комплекс правоотношений, возникающих в процессе предоставления муниципальных услуг, осуществления полномочий администрации города Магнитогорска, функций муниципального управления, а также использования при их предоставлении (осуществлении) сервисов.

Жизненная ситуация – наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с администрацией города Магнитогорска (органами администрации города Магнитогорска, отраслевыми (функциональными) органами администрации города Магнитогорска) и уполномоченными организациями.

Внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующие с целью удовлетворения своих потребностей самостоятельно или через уполномоченного представителя с администрацией города Магнитогорска (органами администрации города Магнитогорска, отраслевыми (функциональными) органами администрации города Магнитогорска), уполномоченными организациями, муниципальными учреждениями.

Внутренний клиент - сотрудник администрации города Магнитогорска, в отношении которого у администрации города Магнитогорска, отраслевого (функционального) органа администрации города Магнитогорска имеются обязательства трудового характера.

Владелец обратной связи - орган администрации города Магнитогорска, отраслевой (функциональный) орган администрации города Магнитогорска, обладающий доступом к результатам обратной связи, анализирующее данные результаты самостоятельно.

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

Сервис - цифровой информационный ресурс, используемый при предоставлении муниципальной услуги, осуществлении функций муниципального управления.

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

Офлайн опрос – метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами, с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации.

Респондент - лицо, от которого собираются данные.

Реинжиниринг - деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование, проектирование или перепроектирование процессов администрации города Магнитогорска в целях оптимизации его деятельности и внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности.

Система внешней обратной связи - система, позволяющая выявить отношение внешних клиентов к предоставлению муниципальных услуг, и иным взаимодействиям с администрацией города Магнитогорска (органами администрации города Магнитогорска, отраслевыми (функциональными) органами администрации города Магнитогорска), в том числе с использованием цифровых сервисов.

Система внутренней обратной связи - система, позволяющая выявить отношение внутренних клиентов к взаимодействию внутри администрации города Магнитогорска в процессе профессиональной деятельности.

2. Описание системы сбора и анализа обратной связи

3.  Система сбора и анализа обратной связи является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия внешних и внутренних клиентов с администрацией города Магнитогорска через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов, и служит для выявления отношения клиентов к деятельности администрации города Магнитогорска в разрезе направлений деятельности, процессов (групп процессов), осуществляемых в администрации города Магнитогорска (далее именуются – объекты сбора и анализа обратной связи).

4.  Цели формирования системы сбора и анализа обратной связи:

- получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с администрацией города Магнитогорска и об удовлетворенности клиентов взаимодействием с администрацией города Магнитогорска в различных жизненных ситуациях и при получении отдельных муниципальных услуг (сервисов) (далее именуется - удовлетворенность);

- оперативное реагирование на проблемы клиентов, оптимизация клиентского пути при взаимодействии клиентов с администрацией города Магнитогорска в рамках жизненных ситуаций и при получении отдельных муниципальных услуг (сервисов);

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

- разработка и контроль реализации требований к повышению качества взаимодействия администрации города Магнитогорска с клиентами;

- выявление направлений развития/трансформации отдельных аспектов деятельности администрация города Магнитогорска, а также поиск эффективных решений в деятельности администрации города Магнитогорска с целью тиражирования лучших решений/практик на другие аспекты деятельности;

- повышение эффективности процессов и уровня клиентоцентричности администрации города Магнитогорска.

5.  Источниками обратной связи являются данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг, функций и сервисов, обращения и жалобы, а также данные опросов и социологических исследований.

3. Система внешней обратной связи

6.  Объектом для сбора обратной связи для внешних клиентов являются муниципальные услуги (сервисы).

7.  Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений граждан и представителей юридических лиц, направленных в ведомство в устной или письменной форме посредством:

* обращения через Интернет-приемную;
* направления обращения через «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
* направления обращения по почтовому адресу г.Магнитогорск, пр-кт. Ленина, д. 72;
* прямого обращения на личном приеме;
* участия в опросах, размещенных на официальных страницах администрации города Магнитогорска, подведомственных учреждений в социальных сетях.

 Для сбора обратной связи от потребителей услуг, пользователей сервисов и лиц, взаимодействующих с администрацией города Магнитогорска, как непосредственно, так и через участие в мероприятиях, организованных администрацией города Магнитогорска, подведомственными учреждениями, дополнительно могут использоваться иные информационные ресурсы.

8.  С целью организации сбора обратной связи на постоянной основе на официальном сайте администрации города Магнитогорска обеспечивается:

1)  прием обращений: для подачи обращений, жалоб, предложений;

2)  проведение опросов: размещение интерактивных ссылок на формы анонимных опросов для оценки уровня удовлетворенности клиентов отдельным процессом администрации города Магнитогорска (например, конкретная услуга/мера поддержки), а также для проведения периодичных опросов клиентов по углубленной схеме сбора информации.

Формы анкет для проведения опросов внешних клиентов утверждены в приложении №1 к настоящему Порядку.

9.  В офлайн точках сбор обратной связи осуществляется посредством предоставления клиенту при завершении взаимодействия ссылки на опрос, а также возможности заполнения анкеты на бумажном носителе.

В случае если клиент готов оценить несколько фактов своего взаимодействия с администрацией города Магнитогорска, формы (анкеты) должны быть заполнены по каждому процессу отдельно.

4. Система внутренней обратной связи

10. Система внутренней обратной связи включает в себя сбор обратной связи от сотрудников (работников) администрации города Магнитогорска (отраслевых (функциональных) органов администрации города Магнитогорска) с целью оценки уровня удовлетворенности сотрудников (работников) различными аспектами деятельности администрации города Магнитогорска (отраслевых (функциональных) органов администрации города Магнитогорска) и повышения уровня его клиентоцентричности.

11. Объектами для сбора обратной связи для внутреннего клиента являются:

1)  элементы профессиональной деятельности (труда);

2)  взаимодействие с другими органами администрации города Магнитогорска, отраслевыми (функциональными) органами администрации города Магнитогорска, государственными органами и организациями;

3)  регламентация профессиональной деятельности;

4)  автоматизация профессиональной деятельности (цифровые сервисы для внутренних клиентов);

5)  скорость и качество выполнения запросов сотрудников;

6)  кадровые процессы;

7)  возможность профессионального развития и должностного роста;

8)  взаимоотношениями между коллегами в коллективе;

9)  процессы материально-технического, информационного обеспечения деятельности сотрудников;

10) иные процессы согласно процессам администрации города Магнитогорска (отраслевых (функциональных) органов администрации города Магнитогорска), в которых потребителем результата процесса являются сотрудники.

Также в рамках системы внутренней обратной связи собираются данные об уровне удовлетворенности внутренних клиентов организацией процессов взаимодействия с внешними клиентами.

12. Для оценки уровня удовлетворенности различными аспектами деятельности используется специализированный инструментарий, ссылка на который рассылается сотрудникам и работникам администрации города Магнитогорска (отраслевых (функциональных) органов администрации города Магнитогорска) посредством электронной почты, а также предоставляются для заполнения анкеты на бумажном носителе.

Формы анкет для проведения опросов внутренних клиентов утверждены в приложении №2 к настоящему Порядку.

13. Опрос сотрудников (работников) проводится не реже 1 раза в год.

14. Опрос сотрудников (работников) проводится с максимально возможным уровень анонимности проведения опроса.

15. Сотрудникам (работникам) обеспечивается возможность инициативно и анонимно оставить обратную связь.

16. Полученная обратная связь используется для реинжиниринга внутренних процессов администрации города Магнитогорска (отраслевых (функциональных) органов администрации города Магнитогорска) и подготовки предложений об изменении внутренних процессов.

5. Анализ информации и принятие решений по результатам

сбора обратной связи

17. Вся полученная обратная связь от внешних и внутренних клиентов подлежит учету и анализу.

Анализ информации проводится с целью выявления как общего уровня удовлетворенности видом взаимодействия (процессом), так и отдельными параметрами такого взаимодействия с внутренними и внешними клиентами.

18. Если в силу специфики механизма сбора обратной связи не оговорено иного, аккумулированные владельцами обратной связи данные, получаемые посредством механизмов обратной связи, подлежат ежеквартальному обобщению и анализу.

В отдельных случаях при выявлении значительного числа негативной обратной связи, высокого уровня неудовлетворенности возможна организация дополнительных исследований, призванных конкретизировать и ликвидировать причину неудовлетворенности клиентов.

Мониторинг поступившей в администрацию города Магнитогорска, органы администрации города Магнитогорска, отраслевые (функциональные) органы администрации города Магнитогорска негативной обратной связи проводится ими по следующим объективным метрикам:

количество негативной обратной связи, поступившей посредством всех форм и механизмов с указанием доли каждого;

основная тематика негативной обратной связи;

время ожидания клиентом ответа (если таковой предусмотрен);

количество и доля удовлетворенных клиентов;

количество и доля неудовлетворенных клиентов.

19. Сбор информации по данным метрикам ведется постоянно и анализ проводится один раз в квартал не позднее третьего рабочего дня, следующего за отчетным кварталом.

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

В результате анализа обратной связи формируется «Карта болей» клиента в разрезе каждого процесса, разрабатываются мероприятия по реинжинирингу, готовятся новые инструктивные материалы для сотрудников и разъяснения для заявителей.

«Боль клиента» - это сложности и проблемы, которые клиент испытал при взаимодействии с администрацией города Магнитогорска (органами администрации города Магнитогорска, отраслевыми (функциональными) органами администрации города Магнитогорска), а также потребности клиента в разных жизненных ситуациях, которые администрация города Магнитогорска может решить, в том числе, за счет изменения рабочих процессов в рамках своей деятельности.

«Карта болей» формируется в соответствии с приложением №3.

В «Карте болей» отражаются:

- наименование процесса (услуги, функции, сервиса);

- выявленные/возможные проблемы и потенциальные потребности клиентов;

- распространенность проблемы;

- приоритетность решения проблемы/удовлетворения потребности (максимальным приоритетом обладают наиболее распространенные «боли»);

- мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов;

- срок реализаций мероприятий;

- ответственный.

21. Результаты анализа собранной обратной связи используются для проектирования и реинжиниринга видов взаимодействия (процессов) в администрации города Магнитогорска (органах администрации города Магнитогорска, отраслевых (функциональных) органах администрации города Магнитогорска) и в целях повышения качества клиентского опыта для:

а)  создания или доработки процессов предоставления (исполнения) услуг (функций);

б)  создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официального сайта, информационных систем;

в)  подготовки предложений об изменении нормативно-правового регулирования порядка исполнения функций, процессов;

г)  принятия и изменения актов администрации города Магнитогорска, органов администрации города Магнитогорска, отраслевых (функциональных) органов администрации города Магнитогорска.

Приложение №1

к Порядку сбора и анализа обратной связи от внешних

и внутренних клиентов администрацией города Магнитогорска

Оценка удовлетворенности внешних клиентов

1. Укажите наименование муниципальной услуги, которая Вам была предоставлена в период с 1 января 2024 года? (любое число ответов)

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

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

1. Проблема (укажите)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Проблем не было

3. Каким образом Вы получали данную услугу? (Один ответ)

1) при обращении на портал Госуслуги (gosuslugi.ru)

2) при обращении на мобильное приложение портала Госуслуги был перенаправлен на сайт ведомства

3) при непосредственном обращении на сайт ведомства

4) при личном обращении в ведомство (переход к вопросу № 5)

5) другое (переход к вопросу № 5)

4. Насколько Вы удовлетворены работой данных ресурсов? Дайте оценку по 5 – балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ по строке)

1) портал Госуслуги

2) мобильное приложение портала Госуслуги

3) сайт ведомства

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

1) услуга была предложена ведомством

2) я сам обратился за услугой

6. Была ли предоставлена муниципальная услуга? (Один ответ)

1) да, услуга была предоставлена (переходите к вопросу 8)

2) нет, услуга не была предоставлена

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

1) да

2) нет

3) затрудняюсь ответить

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

1) скорее удовлетворен (а)

2) скорее не удовлетворен (а)

3) затрудняюсь ответить

9. Насколько легко или тяжело для Вас было получить муниципальную услугу? Дайте оценку по 5 – балльной шкале, где оценка 1 означает, что услугу получить было очень тяжело, оценка 5 означает, что услугу получить было очень легко. (Один ответ по строке)

1) 5 баллов

2) 4 балла

3) 3 балла

4) 2 балла

5) 1 балл

10. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами получения муниципальной 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)

1) понятность и удобство подачи заявления

2) информирование о статусе услуги

3) оптимальность количества необходимых к предоставлению документов

4) оперативность получения результата

5) возможность получения результата в электронном виде

11. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с технической поддержкой при получении муниципальной услуги? (Один ответ)

1) скорее удовлетворен (а)

2) скорее не удовлетворен (а)

3) затрудняюсь ответить

4) с технической поддержкой не взаимодействовал (а)

12. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями уполномоченного органа (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги? (Один ответ)

1) скорее удовлетворен (а)

2) скорее не удовлетворен (а)

3) затрудняюсь ответить

4) с представителями органа власти не взаимодействовал

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

1) скорее удовлетворен (а)

2) скорее не удовлетворен (а)

3) затрудняюсь ответить

14. Приходилось ли Вам в процессе получения муниципальной услуги оплачивать государственную пошлину (иные платежи)? (Один ответ)

1) да, оплачивал (а) государственную пошлину (иные платежи)

2) нет, не оплачивал (а) (переход к вопросу № 16)

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

1) скорее удовлетворен (а)

2) скорее не удовлетворен (а)

3) затрудняюсь ответить

16. Приходилось ли Вам в процессе получения муниципальной услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц? (Один ответ)

1) да, использовал (а) досудебное обжалование

2) нет, не использовал (а) досудебное обжалование (переход к вопросу № 18)

17. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц? (Один ответ)

1) скорее удовлетворен (а)

2) скорее не удовлетворен (а)

3) затрудняюсь ответить

18. Изменилось ли Ваше отношение к органу власти после получения муниципальной услуги? (Один ответ)

1) да, в лучшую сторону

2) да, в худшую сторону

3) нет, не изменилось

4) затрудняюсь ответить

19. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за получением данной муниципальной услуги в данный орган власти? Дайте оценку по 10 – балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает, с большой вероятностью. (Один ответ)

1) 10 баллов

2) 9 баллов

3) 8 баллов

4) 7 баллов

5) 6 баллов

6) 5 баллов

7) 4 балла

8) 3 балла

9) 2 балла

10) 1 балл

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

1) представитель юридического лица

2) индивидуальный предприниматель или его представитель

3) самозанятый

4) гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого (переход к вопросу № 24)

5) иной статус (укажите) (переход к вопросу № 24)

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

1) коммерческая организация

2) некоммерческая организация (переход к вопросу № 23)

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

1) малый бизнес

2) средний бизнес

3) крупный бизнес

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

1) до 1 года

2) от 1 года до 3 лет

3) от 3 до 5 лет

4) от 5 до 10 лет

5) более 10 лет

24. Ваш пол? (Один ответ)

1) мужской

2) женский

25. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст? (Один ответ)

1) 18-29 лет

2) 30-44 лет

3) 45-60 лет

4) 61 год и старше

26. Укажите, пожалуйста, Ваше образование? (Один ответ)

1) высшее

2) незаконченное высшее

3) среднее специальное

4) среднее общее образование

5) неполное среднее образование и ниже

Приложение №2

к Порядку сбора и анализа обратной связи от внешних

и внутренних клиентов администрацией города Магнитогорска

Оценка удовлетворенности внутренних клиентов

деятельности в органе власти (ведомстве/организации/учреждении)

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

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

2. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по следующим вопросам? (Один ответ по каждой строке)?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Постоянно, каждый рабочий день | Несколько раз в неделю | Несколько раз в месяц | Несколько раз в год | Не занимаюсь этим |
| 2.1. Предоставление услуг | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.2. Предоставление мер поддержки | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.3. Проведение контрольно-надзорных мероприятий | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.4. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.5. Консультирование по вопросам взаимодействия с органом власти (организацией) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

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

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

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

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

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Полностью удовлетворен | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен  | Полностью не удовлетворен  | Затрудняюсь ответить |
| 5.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.2. Программное обеспечение | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.3. Обслуживание технических средств | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.5. Автоматизация отчетов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.6. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.7. Доступ к данным иных органов власти и организаций | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

6. Что Вас не устраивает в информационно-технологическом сопровождении Вашей профессиональной деятельности? (Открытый вопрос) (На вопрос отвечают респонденты, давшие ответы «Скорее не удовлетворен» и «Полностью не удовлетворен» на вопрос № 5)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Проблема (укажите) | Затрудняюсь ответить |
| 6.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи) |  |  |
| 6.2. Программное обеспечение |  |  |
| 6.3. Обслуживание технических средств |  |  |
| 6.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений |  |  |
| 6.5. Автоматизация отчетов |  |  |
| 6.6. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет) |  |  |
| 6.7. Доступ к данным иных органов власти и организаций |  |  |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Затрудняюсь ответить | Не взаимодействую с другими гос. органами и организациями |
| 7.1.Качество предоставляемой информации | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7.2. Соблюдение сроков предоставления информации | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7.4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7.5. Коммуникация с сотрудниками других органов власти и организаций в процессе обмена информацией | 1 | 2 | 3 | 4 |

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

1. Скорее удовлетворен (а)
2. Скорее не удовлетворен (а)
3. Затрудняюсь ответить

9. Как часто в Вашем ведомстве/организации/учреждении проводится обучение сотрудников? (Один ответ по каждой строке)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 раз в квартал | 1 раз в полугодие | 1 раз в год | Обучение не проводится | Затрудняюсь ответить |
| 20.1. Обучение по процессу профессиональной деятельности | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20.2. Обучение навыкам эффективной коммуникации с клиентами/коллегами при предоставлении услуг | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

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

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

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

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

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

1. Комфортность
2. Незаметность
3. Четкость, упорядоченность
4. Открытость, прозрачность
5. Забота
6. Невмешательство
7. Внимательность
8. Предсказуемость, соблюдение правил игры
9. Затрудняюсь ответить

Приложение №3

к Порядку сбора и анализа обратной связи от внешних

и внутренних клиентов администрацией города Магнитогорска

«Карта болей» клиента в разрезе каждого процесса

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование процесса | Выявленные проблемы/потенциаль-ные потребности клиентов | Распространенность проблемы(высокая/средняя/низкая) | Приоритетность решения проблемы/удовлетворения потребности (высокая/средняя/низкая) | Необходимые к реализации мероприятия | Ответствен-ный | Срок реализации |