



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ТОЛЬЯТТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

31.03.2026 № 784-П/1

г. Тольятти, Самарской области

Об утверждении

Порядка регулярного сбора и анализа
обратной связи

(от внешних и внутренних клиентов)

в администрации городского округа Тольятти

В целях реализации федерального проекта «Государство для людей», в соответствии с Постановлением Правительства Самарской области от 21.12.2022 № 1200 «Об утверждении стандартов клиентоцентричности в Самарской области», распоряжением Губернатора Самарской области от 19.12.2022 № 326-р «Об утверждении Плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности в Самарской области», руководствуясь Уставом городского округа Тольятти, администрация городского округа Тольятти ПОСТАНОВЛЯЕТ:

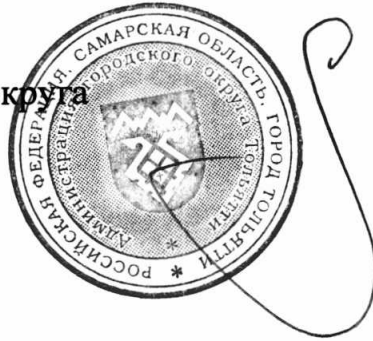
1. Утвердить прилагаемый Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в администрации городского округа Тольятти.

2. Организационному управлению администрации городского округа Тольятти опубликовать настоящее постановление в газете «Городские ведомости».

3. Настоящее постановление вступает в силу после дня его официального опубликования.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы городского округа – руководителя аппарата администрации городского округа.

Глава городского округа



И.Г.Сухих

Утверждён
постановлением администрации
городского округа Тольятти
от 31.03.2026 № 784-п/1

**Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи
(от внешних и внутренних клиентов) в администрации городского
округа Тольятти**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в администрации городского округа Тольятти (далее – Порядок, администрация) разработан во исполнение пункта 1.3 Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в администрации городского округа Тольятти, утвержденного постановлением администрации городского округа Тольятти от 19.11.2025 № 2315-п/1, с целью организации получения обратной связи от физических лиц, представителей юридических лиц (внешние клиенты), муниципальных служащих администрации, работников подведомственной администрации организации (внутренние клиенты) об уровне удовлетворенности процессом предоставления муниципальных услуг, осуществления функций, рассмотрения обращений, предложений, заявлений, жалоб, доступа к информации о деятельности администрации.

1.2. В настоящем Порядке используются следующие понятия и определения:

– муниципальная услуга – деятельность, связанная с реализацией муниципальных услуг в значении Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и

Бриф.

[Подпись]

муниципальных услуг» либо иных работ и услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями;

– функция – деятельность по реализации установленных полномочий органов местного самоуправления, осуществляемая без запроса внешнего клиента;

– клиент (внешний клиент и внутренний клиент) – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с администрацией с целью удовлетворения своих потребностей или же взаимодействующее с администрацией и уполномоченными организациями при осуществлении функций органов местного самоуправления;

– внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с администрацией с целью удовлетворения своих потребностей, или же взаимодействующее с администрацией при осуществлении администрацией своих функций;

– внутренний клиент – муниципальный служащий администрации, работник подведомственной администрации организации, работник администрации, исполняющий обязанности по техническому обеспечению деятельности органов местного самоуправления городского округа Тольятти, не являющийся муниципальным служащим;

– инструментарий – выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить сбор обратной связи и (или) оценку уровня удовлетворенности клиентов, в том числе внутренних;

– «карта болей» – инструмент, содержащий перечень выявленных в ходе проведенных исследований потенциальных потребностей клиентов и проблем, а также мероприятия, которые необходимо реализовать для их устранения;

– онлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети Интернет с

целью сбора обратной связи от респондентов вне зависимости от каналов предоставления им информации;

– офлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное очное взаимодействие с клиентами либо заочное посредством офлайн-сервисов;

– система внешней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение внешних клиентов к предоставлению муниципальных услуг, функций, рассмотрению обращений и запросов, доступу к информации о деятельности администрации;

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

1.3. Система сбора и анализа обратной связи (далее – система обратной связи) является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия клиентов с администрацией через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности администрации.

Цели формирования системы обратной связи включают:

- формирование единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с органом власти и об удовлетворенности клиентов взаимодействием с администрацией в разных жизненных;

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

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

- выявление направлений развития отдельных аспектов деятельности органа власти, а также удачных решений в деятельности администрации с целью тиражирования лучших практик на другие аспекты деятельности;

- повышение эффективности администрации;
- оперативное реагирование на проблемы клиентов

2. Система внешней обратной связи

2.1. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам предоставления муниципальных услуг, осуществления функций, в том числе муниципального контроля, проведения профилактики нарушения обязательных требований, рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб), обеспечения доступа к информации о деятельности администрации в целях повышения уровня клиентоцентричности администрации.

2.2. Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений, опросов, мнений, оценки физических лиц и представителей юридических лиц, направленных в администрацию в устной или письменной форме посредством:

- прямого обращения/мнения в администрацию на личном приеме;
- направления обращения/мнения через единое окно цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ), Платформы обратной связи ЕПГУ (далее – ПОС);
- направления обращения/мнения через официальные группы администрации в социальных сетях «ВКонтакте» и «Одноклассники» в информационно-коммуникационной сети «Интернет» по адресам: http://vk.com/tlt_adm; <http://ok.ru/tltofficial> (далее - официальные сообщества администрации);
- участия в опросах, размещенных в официальных сообществах администрации;
- участия в опросах, проводимых органами администрации при помощи QR-кода;



- заполнения опросного листа о качестве и доступности предоставления муниципальных услуг, размещенного на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://portal.tgl.ru> (далее – официальный сайт администрации).

2.3. В случае, если предложения физических лиц и представителей юридических лиц, полученные в процессе внешней обратной связи, были приняты и реализованы администрацией, то такое физическое лицо и представитель юридического лица уведомляется о результатах рассмотрения обратной связи с выражением благодарности за участие в обратной связи администрацией, органом администрации, инициировавшим обращение, опрос, мнение, оценку.

2.4. Сбор обратной связи осуществляется во всех каналах связи, в которых происходит взаимодействие с клиентом. Возможность сбора обратной связи обеспечивается также в местах получения муниципальных услуг.

2.5 Для оценки уровня удовлетворенности внешних клиентов администрации применяется специализированный инструментарий (Приложение №1 к настоящему Порядку). По результатам применения инструментария формируется отчет по форме (Приложение № 2 к Порядку). Состав вопросов, содержащихся в инструментарии, перечень возможных ответов на указанные вопросы могут быть скорректированы в зависимости от специфики предоставления каждой отдельной услуги или осуществления функции.

3. Система внутренней обратной связи

3.1. Система внутренней обратной связи предназначена для изучения отношения внутренних клиентов к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности администрации.

3.2. Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений, опросов, мнений, оценки внутренних клиентов в устной или письменной форме посредством:

- направления обращений, опросов, мнений, оценки через систему электронного документооборота «Дело»;
- личное или онлайн-обращение к руководителю, заместителям руководителя, руководителям органов (структурных подразделений) администрации;
- участия в опросах, распространяемых через внутренние информационные ресурсы, через систему электронного документооборота в администрации «Дело», через электронную почту.

3.3. При подготовке анкет для опросов могут использоваться типовые анкеты (Приложение № 3 к Порядку). Опрос внутренних клиентов предполагает максимально возможный уровень анонимности проведения опроса. Соблюдение анонимности опроса должно четко соблюдаться и контролироваться в администрации. По результатам применения инструментария формируется отчет по форме (Приложение № 4 к Порядку).

4. Анализ обратной связи

4.1. В целях анализа обращений и запросов внешних и внутренних клиентов осуществляется ежеквартальный мониторинг таких обращений. Сбор информации ведется постоянно, анализ проводится ежеквартально. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. Анализ информации проводится с целью выявления как общего уровня удовлетворенности услугой или иным видом взаимодействия, так и отдельными параметрами такого взаимодействия с администрацией. В отдельных случаях при выявлении значительного числа негативной обратной связи, высокого уровня неудовлетворенности, конкретных «болей» проводится дополнительный ежеквартальный сбор обратной связи от клиентов. Дополнительно учитываются количество и содержание предложений и замечаний, полученных в результате обработки открытых



вопросов в инструментариях исследований, а также обращений и жалоб клиентов, полученных через иные каналы сбора обратной связи.

4.2. Мониторинг поступивших в администрацию обращений и жалоб проводится по следующим критериям:

- количество обращений и жалоб, поступивших по всем каналам взаимодействия с указанием доли по различным каналам;
- основные причины обращений;
- количество обращений по тематике;
- время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, жалобы до момента ответа клиенту);
- количество и доля удовлетворенных жалоб (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы, и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб);
- количество и доля неудовлетворенных жалоб (количество жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб).

5. Проведение опросов, анализ результатов и составление «карты болей»

5.1. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с администрацией в целом и в процессе получения отдельных видов взаимодействия граждан с администрацией (муниципальных услуг, функций, в том числе муниципального контроля, проведения профилактики нарушения обязательных требований, рассмотрения обращений и запросов, обеспечения доступа к информации о деятельности администрации) могут проводиться опросы на ПОС, посредством которых обеспечивается оценка уровня удовлетворенности клиентом отдельным процессом в администрации (например, конкретной муниципальной услуги).

В случае, если клиент желает оценить несколько услуг (процессов), то опрос проводится по каждой услуге, функции, процессу отдельно.



5.2. Ответственными за сбор и анализ обратной связи от внешних клиентов являются отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации, ответственные за соответствующие услуги, сервисы и функции, в соответствии с реестром межведомственных и внутриведомственных процессов в администрации городского округа Тольятти, формируемым в соответствии с постановлением администрации от 08.12.2025 № 2527-п/1 «Об утверждении Порядка формирования и ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов администрации городского округа Тольятти» (далее – Реестр).

5.3. Для повышения качества профессиональной деятельности и условий труда могут проводиться опросы внутренних клиентов, включающие оценку:

- материально-технического оснащения;
- регламентации профессиональной деятельности;
- автоматизации профессиональной деятельности;
- взаимодействия с другими органами администрации;
- возможностей профессионального развития в администрации;
- возможностей должностного роста в администрации;
- взаимоотношений между коллегами в коллективе;
- элементов профессиональной деятельности (труда).

Для оценки уровня удовлетворенности различными аспектами деятельности применяется специализированный инструментарий, который рассылается органам администрации одновременно с настоящим Порядком и не подлежит размещению на официальном сайте администрации (Приложение № 3 к Порядку). Внутренние клиенты вправе оставить обратную связь инициативно и анонимно. Обратная связь, полученная от внутренних клиентов, подлежит учету, разделению на тематики и анализу. При поступлении от внутренних клиентов обращений, запросов, служебных записок по вопросам условий осуществления служебных обязанностей они подлежат учету и анализу в рамках системы обратной связи. Ответственными за сбор и анализ обратной связи от внутренних клиентов являются органы

администрации, предоставляющие соответствующие услуги, сервисы и функции в соответствии с Реестром.

5.4. Результаты анализа собранной обратной связи рассматриваются в целях принятия решений и используются для проектирования и реинжиниринга муниципальных услуг и иных видов взаимодействия (процессов) в администрации в целях повышения качества клиентского опыта для:

- создания или доработки процессов предоставления (исполнения) муниципальных услуг (функций);
- создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официального сайта администрации;
- подготовки предложений об изменении нормативно-правового регулирования порядка предоставления (исполнения) муниципальных услуг (функций, процессов);
- принятия и изменения правовых актов администрации.

Обобщенные данные обратной связи размещаются в обезличенном виде на официальном сайте администрации.

5.5. На основе ежеквартального анализа обращений и жалоб формируется «карта болей» (Приложение № 5 к Порядку), разрабатываются мероприятия по реинжинирингу, готовятся новые инструктивные материалы для сотрудников и разъяснения для заявителей.

5.6. «Боль клиента» - это не только проблемы, возникшие при взаимодействии клиента с администрацией, но и те потребности клиента, которые администрация может решить, изменив некоторые процессы своей деятельности (например, создать дополнительный сервис, перевести услугу в режим проактивного предоставления и другое). Все выявленные «боли» подлежат включению «в карту болей».

В «карте болей» отражаются:

- выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов;

– мероприятия, которые необходимо реализовать для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов;

– срок реализаций мероприятий.

5.7. Отчеты об уровне удовлетворенности внешних и внутренних клиентов, а также «карты болей» по формам, утвержденным настоящим Порядком, предоставляются органами администрации в муниципальный центр управления (управление) администрации.

Бриф

М

Приложение № 1
к Порядку регулярного сбора
и анализа обратной связи
(от внешних и внутренних клиентов)
в администрации
городского округа Тольятти

Формы для проведения оценки удовлетворенности
внешних клиентов

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

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с администрацией городского округа Тольятти (далее - администрация) (предоставлением муниципальных услуг, сервисов и осуществлением муниципальных функций) в целом? *(Один ответ)*

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

2. Укажите наименование муниципальной услуги, которая Вам была предоставлена в период с 1 января 2025 года? *(Любое число ответов)*

3. Насколько Вы удовлетворены муниципальной услугой, которая была Вам предоставлена? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ)*

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

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

1. Проблема (укажите).
2. Проблем не было.

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



1. Непосредственно в орган, обеспечивающий предоставление муниципальной услуги, при личном обращении или почтовым отправлением (переход к вопросу № 7).
2. При личном обращении в муниципальное автономное учреждение городского округа Тольятти «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МАУ «МФЦ»).
3. Посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (ЕПГУ).
4. Посредством Регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций) (Госуслуги).

6. Насколько Вы удовлетворены работой данных ресурсов?

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

Название ресурса	Оценка от 1 до 5
6.1. Орган, обеспечивающий предоставление муниципальной услуги, при личном обращении или почтовым отправлением	
6.2. МАУ «МФЦ»	
6.3. Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (ЕПГУ);	
6.4. Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) (Госуслуги).	

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

1. Услуга была предложена ведомством.
2. Я сам обратился за услугой.

8. Была ли предоставлена муниципальная услуга сразу или был отказ в предоставлении услуги? (Один ответ)

1. Да, услуга была предоставлена сразу (переход к вопросу № 10)
2. Нет, услуга не была предоставлена, был отказ

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

1. Да.
2. Нет.

3. Затрудняюсь ответить.

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

(Один ответ)

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

11. Насколько легко или тяжело для Вас было получить муниципальную услугу?

Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что услугу получить было очень тяжело, оценка 5 означает, что услугу получить было очень легко.

(Один ответ в строке)

(Вопрос задается только тем респондентам, которые ответили, что они получали конкретную услугу)

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

12. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами предоставления муниципальной услуги? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены.

(Один ответ в каждой строке относительно каждого параметра)

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

13. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с техподдержкой при получении муниципальной услуги?

(Один ответ)

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

14. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями администрации, сотрудниками МАУ «МФЦ» (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги)?

(Один ответ)

1. Скорее удовлетворен.
2. Скорее не удовлетворен.
3. Затрудняюсь ответить.
4. С представителями администрации, сотрудниками МАУ «МФЦ» не взаимодействовал.

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

(Один ответ)

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

16. Изменилось ли Ваше отношение к администрации после предоставления муниципальной услуги?

(Один ответ)

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

17. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за предоставлением данной муниципальной услуги? 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.

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

19. 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).

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

1. Коммерческая организация.
2. Некоммерческая организация (переход к вопросу № 22).

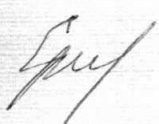

21. К какому типу бизнеса относится Ваша организация?
(Один ответ)

1. Малый бизнес.
2. Средний бизнес.
3. Крупный бизнес.

22. 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.

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

1. Сельское хозяйство, рыбоводство, лесное хозяйство, охота, рыболовство
 2. Добывающая промышленность.
 3. Обрабатывающая промышленность.
 4. ЖКХ, водоснабжение, водоотведение, отходы.
 5. ТЭК (топливно-энергетический комплекс).
 6. Строительство.
- 
- 

7. Торговля.
8. Услуги и общественное питание.
9. Связь, СМИ и IT.
10. Страхование и финансы.
11. Дорожно-транспортная инфраструктура, в том числе транспорт, логистика и складское хозяйство.
12. Образование, наука.
13. здравоохранение, фармацевтика.
14. Культура, организация досуга и развлечений.
15. Спорт.
16. Туризм.
17. Социальные услуги и обеспечение.
18. Другое (записать).
19. Затрудняюсь ответить/ отказ от ответа.

24. Ваш пол

(Один ответ)

1. Мужской.
2. Женский.

25. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст

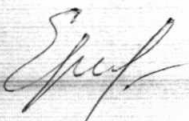
(Один ответ)

1. 18-29 лет.
2. 30-44 года.
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.



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

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с администрацией (предоставлением муниципальных услуг, сервисов и осуществлением муниципальных функций) в целом?

(Один ответ)

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

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

1. Да.
2. Нет.
3. Затрудняюсь ответить.

3. Сколько раз Вам приходилось обращаться в администрацию в период с 1 января 2025 года?

(Один ответ)

1. 1 обращение (запрос).
2. 2 обращения (запроса).
3. 3 обращения (запроса).
4. 4 обращения (запроса).
5. 5 и более обращений (запросов).

При выборе ответов на вопрос № 3 с количеством обращений 2 и более вопросы №№ 4 - 17 задаются по каждому обращению отдельно.

4. К какому типу относилось обращение?

(Один ответ)

1. Заявление.
2. Предложение.
3. Жалоба.
4. Укажите, пожалуйста, по какому поводу было обращение.

(Открытый вопрос)

5. Укажите, пожалуйста, способ подачи обращения/сообщения. *(Один ответ)*

1. Устное обращение при личном приеме в администрации (переход к вопросу № 6).
2. Письменное обращение в администрацию на бумажном носителе (переход к вопросу № 6).

3. Обращение в электронной форме через официальный сайт администрации (переход к вопросу № 6).
4. Обращение в электронной форме через портал «Госуслуги» (gosuslugi.ru) (переход к вопросу № 8).
5. Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала «Госуслуги» (переход к вопросу № 8).
6. Сообщение, направленное через социальные сети «ВКонтакте», «Одноклассники» (переход к вопросу № 8).
7. Сообщение, направленное через группы в мессенджерах (переход к вопросу № 8).
8. Письменное обращение через «МАУ МФЦ».
9. Иное (укажите) _____ (переход к вопросу № 8).

6. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в администрацию?

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

Вопрос задается только тем респондентам, которые выбрали 1-3 варианты в вопросе № 5.

Параметры оценки	Оценка от 1 до 5
6.1. Устное обращение при личном приеме в администрации	
6.2. Письменное обращение в администрацию на бумажном носителе	
6.3. Обращение в электронной форме через официальный сайт администрации	

7. Насколько Вы удовлетворены в целом процессом рассмотрения обращения (запроса)? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

8. С какими проблемами Вы столкнулись при рассмотрении предложений, заявлений, жалоб, запросов? (Открытый вопрос)

1. Проблема (укажите).

2. Проблем не было.

9. Насколько было легко или сложно подать обращение (запрос)? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что подать обращение (запрос) было очень тяжело, оценка 5 означает, что подать обращение (запрос) было очень легко. *(Один ответ)*

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

10. Ваше обращение, запрос были рассмотрены непосредственно в администрации либо было переадресовано?

(Один ответ)

1. Да, обращение рассматривалось непосредственно в администрации (переход к вопросу № 13).
2. Обращение (запрос) было переадресовано.

11. Вы получили уведомление о переадресации обращения (запроса)?

(Один ответ)

1. Да.
2. Нет.

12. Был ли получен ответ на Ваше обращение, запрос?

(Один ответ)

1. Да, ответ был получен (переход к вопросу № 15).
2. Нет, ответа не было (переход к вопросу № 16).
3. Был получен отказ в рассмотрении обращения (запроса).

13. При отказе в рассмотрении обращения (запроса) Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для устранения причин для подобного отказа в будущем? *(Один ответ)*

1. Да.
2. Нет.
3. Затрудняюсь ответить.

14. Насколько Вы удовлетворены качеством ответа на обращение (запрос) в администрацию? 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.

Ерш

AM

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

15. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами рассмотрения обращения (запроса)? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ в каждой строке)*

Параметры оценки	Оценка от 1 до 5
15.1. Понятность и удобство подачи обращения (запроса)	
15.2. Срок рассмотрения обращения (запроса)	
15.3. Информирование о статусе обращения (запроса)	
15.4. Понятность и доступность ответа на обращение (запрос)	
15.5. Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса)	

16. Изменилось ли Ваше отношение к администрации после обращения (запроса)? *(Один ответ)*

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

17. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым при необходимости обращаться, подавать запросы в администрацию? 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.

18. Что необходимо изменить при рассмотрении предложений, заявлений, жалоб, запросов? Выскажите свои предложения.
(Открытый вопрос)

19. Уточните, пожалуйста, Ваш статус. (Один ответ)

1. Представитель юридического лица.
2. Индивидуальный предприниматель или его представитель.
3. Самозанятый.
4. Работающий (переход к вопросу № 23).
5. Пенсионер (переход к вопросу № 23).
6. Студент (переход к вопросу № 23).
7. Иное _____.

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

1. Коммерческая организация.
 2. Некоммерческая организация.
- Переход к вопросу № 23.

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

1. Малый бизнес.
2. Средний бизнес.
3. Крупный бизнес.

22. 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

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

1. Сельское хозяйство, рыбоводство, лесное хозяйство, охота, рыболовство.
2. Добывающая промышленность.
3. Обрабатывающая промышленность.
4. ЖКХ, водоснабжение, водоотведение, отходы.
5. ТЭК (топливно-энергетический комплекс).
6. Строительство.
7. Торговля.
8. Услуги и общественное питание.
9. Связь, СМИ и IT.
10. Страхование и финансы.

Бриф

СМ

11. Дорожно-транспортная инфраструктура, в том числе транспорт, логистика и складское хозяйство.
12. Образование, наука.
13. Здравоохранение, фармацевтика.
14. Культура, организация досуга и развлечений.
15. Спорт.
16. Туризм.
17. Социальные услуги и обеспечение.
18. Другое (записать).
19. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа.

24. Ваш пол (*Один ответ*)

1. Мужской.
2. Женский.

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

1. 18-29 лет.
2. 30-44 года.
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.

Форма № 3. Оценка удовлетворенности внешних клиентов доступностью, составом и качеством информации о деятельности администрации

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с администрацией городского округа Тольятти (далее – администрация) (предоставлением муниципальных услуг, сервисов и осуществлением муниципальных функций) в целом? *(Один ответ)*

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

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

1. Официальный сайт администрации.
2. Телеграм-канал администрации (переход к вопросу № 8).
3. Официальные сообщества администрации в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники» (переход к вопросу № 8).
4. Другое (укажите) (переход к вопросу № 13).

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

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

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

1. Да.
2. Нет.
3. Затрудняюсь ответить.

5. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на сайте администрации? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что найти необходимую информацию было очень тяжело, оценка 5 означает, что найти необходимую информацию было очень легко. *(Один ответ)*

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

6. За получением какой информации Вы чаще всего обращаетесь на сайт администрации? *(Открытый вопрос)*

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

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

Источники информации	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь время от времени	Затрудняюсь ответить
8.1. Телеграм-канал администрации			
8.2. Официальные сообщества администрации в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники»			

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

Информационные ресурсы	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
9.1 Телеграм-канал администрации			
9.2 Официальные сообщества администрации в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники»			

10. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на следующих ресурсах? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что найти необходимую информацию было очень тяжело, оценка 5 означает, что найти необходимую информацию было очень легко. *(Один ответ)*

Бриф

СМ

Параметры оценки	Оценка от 1 до 5
10.1 Телеграм-канал администрации	
10.2 Официальные сообщества администрации в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники»	

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

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

13. Насколько Вы удовлетворены доступностью, составом и качеством информации в целом о деятельности администрации? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ)*

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

14. Уточните, пожалуйста, Ваш статус. *(Один ответ)*

1. Представитель юридического лица.
2. Индивидуальный предприниматель или его представитель.
3. Самозанятый.
4. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого (переход к вопросу № 19).
5. Иной статус (укажите) (переход к вопросу № 19).

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

1. Коммерческая организация.
2. Некоммерческая организация (переход к вопросу № 17).

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

1. Малый бизнес.
2. Средний бизнес.

Ерш

М

3. Крупный бизнес.

17. Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации.

(Один ответ)

1. До 1 года.
2. От 1 года до 3 лет.
3. От 3 до 5 лет.
4. От 5 до 10 лет.
5. Более 10 лет.

18. Укажите, пожалуйста, основную сферу деятельности Вашей организации? *(Один ответ)*

1. Сельское хозяйство, рыбоводство, лесное хозяйство, охота, рыболовство.
2. Добывающая промышленность.
3. Обрабатывающая промышленность.
4. ЖКХ, водоснабжение, водоотведение, отходы.
5. ТЭК (топливно-энергетический комплекс).
6. Строительство.
7. Торговля.
8. Услуги и общественное питание.
9. Связь, СМИ и IT.
10. Страхование и финансы.
11. Дорожно-транспортная инфраструктура, в том числе транспорт, логистика и складское хозяйство.
12. Образование, наука.
13. Здравоохранение, фармацевтика.
14. Культура, организация досуга и развлечений.
15. Спорт.
16. Туризм.
17. Социальные услуги и обеспечение.
18. Другое (записать).
19. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа.

19. Ваш пол. *(Один ответ)*

1. Мужской.
2. Женский.

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

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

21. Укажите, пожалуйста, Ваше образование. *(Один ответ)*

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

22. В каком муниципальном образовании Вы проживаете?

Ерш

М

Приложение № 2
к Порядку регулярного сбора и
анализа обратной связи
(от внешних и внутренних
клиентов) в администрации
городского округа Тольятти

Форма отчета об уровне удовлетворенности внешних клиентов

Группа процессов и функций	Вид канала связи (онлайн/офлайн)	Источник обратной связи	Общее количество клиентов, взаимодействующих с органом за отчетный период, человек	Количество клиентов, оставивших обратную связь, человек	Доля граждан, оставивших обратную связь, %, min 10%	Общий уровень удовлетворенности, %
1. Предоставление услуг и функций						
1.1. Предоставление услуг	Онлайн	ЕПГУ				
1.2. Предоставление услуг	Онлайн	ПОС				
1.3. Предоставление услуг	Онлайн	Электронная анкета на официальном сайте администрации				

Зуп

М

1.4. Предоставление услуг/ функций	Онлайн/офлайн	Массовый опрос			
1.5. Предоставление услуг	Офлайн	Электронная анкета (QR-код в местах личного приема)			
2. Рассмотрение обращений и запросов					
2.1. Рассмотрение обращений и запросов	Онлайн	ПОС			
2.2. Рассмотрение обращений и запросов	Онлайн	Электронная анкета на официальном сайте администрации			
2.3. Рассмотрение обращений и запросов	Офлайн	Электронная анкета			
3. Обеспечение доступа к информации о деятельности администрации	Онлайн	Электронная анкета на официальном сайте администрации			




**Приложение № 3
к Порядку регулярного сбора и
анализа обратной связи
(от внешних и внутренних
клиентов) в администрации
городского округа Тольятти**

Оценка удовлетворенности внутренних клиентов (работников)
аспектами деятельности в администрации

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в администрации?
(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 в 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	1	2	3	4	5

Бред

ВМ

администрацией					
----------------	--	--	--	--	--

3. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках своей профессиональной деятельности в своем структурном подразделении? (Ответ в 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 администрацией		

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
4.1. Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения)	1	2	3	4	5

Эрнст

AM

и т.п.)					
4.2. Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)	1	2	3	4	5

5. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как организована административно-хозяйственная деятельность в администрации?

(Один ответ)

1. Скорее удовлетворен.
2. Скорее не удовлетворен.

6. Насколько Вы удовлетворены работой административно-хозяйственного подразделения при выполнении следующих функций?

(Один ответ в каждой строке)

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
6.1. Обеспечение работников расходными материалами, товарами, оборудованием и услугами для создания оптимальных условий труда			
6.2. Организация деловых поездок, обеспечение корпоративных и деловых мероприятий			
6.3. Организация рабочего пространства (подготовка и обслуживание), создание и обеспечение оптимальных условий выполнения трудовых функций, в том числе обеспечение безопасных условий труда, соблюдение санитарного режима и противопожарной безопасности			
6.4. Организация процессов перевозки муниципальных служащих и работников, доставки грузов и управление корпоративным транспортом			

Брес

AM

6.5. Управление объектами недвижимости (техническое обслуживание зданий, оборудования и инженерной инфраструктуры; планирования, проведение и контроль капитальных и текущих ремонтов)			
6.6. Благоустройство территорий, организация и обеспечение пропускного режима			

7. Что Вас не устраивает в работе административно-хозяйственного подразделения при выполнении следующих функций? *(Открытый вопрос)*
На вопрос отвечают, респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» в вопросе № 5

8. Что необходимо изменить в работе административно-хозяйственного подразделения в администрации? *(Открытый вопрос)*

9. Насколько Вы удовлетворены регламентацией своей профессиональной деятельности? *(Один ответ в каждой строке)*

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
9.1. Понятность инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5
9.2. Удобство использования инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5
9.3. Актуальность инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5

Ерис

DM

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
10.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)	1	2	3	4	5
10.2. Программное обеспечение	1	2	3	4	5
10.3. Обслуживание технических средств	1	2	3	4	5
10.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений	1	2	3	4	5
10.5. Автоматизация отчетов	1	2	3	4	5
10.6. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)	1	2	3	4	5

11. 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 № 10)

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
11.1. Технические средства (компьютеры, принтеры,		

Гриф

DM

копировальная техника, средства связи)		
11.2. Программное обеспечение		
11.3. Обслуживание технических средств		
11.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений		
11.5. Автоматизация отчетов		
11.6. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)		
11.7. Доступ к данным иных государственных органов и организаций		

12. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с другими структурными подразделениями администрации? (Один ответ по каждой строке)

	Скорее удовле творен	Скорее не удовле творен	Затрудн яюсь ответить	Не взаимод ействую с другими госорган ами и organiz ациями
12.1. Качество предоставляемой информации	1	2	3	4
12.2. Соблюдение сроков предоставления информации	1	2	3	4
12.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)	1	2	3	4
12.4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные	1	2	3	4

Ерш

AM

документы, инструкции и т.п.)				
12.5. Коммуникация с государственными муниципальными служащими других государственных муниципальных органов и организаций в процессе обмена информацией	1	2	3	4

13. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа с кадрами в администрации? *(Один ответ)*

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

14. Что Вас не устраивает в работе с кадрами в администрации? *(Открытый вопрос) (На вопрос отвечают респонденты, давшие ответы «Скорее не удовлетворен» на вопрос № 13)*

15. Насколько Вы удовлетворены работой кадрового подразделения при выполнении следующих функций? *(Один ответ в каждой строке)*

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
15.1. Выполнение требований кадровой политики администрации (формирование кадрового состава, разработка и утверждение штатного расписания, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов)	1	2	3
15.2. Поиск и подбор кадрового состава (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)	1	2	3

15.3. Мотивация и обучение работника (составление программ кадрового состава, направление кадрового состава на повышение квалификации)	1	2	3
15.4. Аттестация сотрудников	1	2	3
15.5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников	1	2	3
15.6. Разрешение трудовых конфликтов	1	2	3
15.7. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий	1	2	3
15.8. Разработка должностных инструкций	1	2	3
15.9. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)	1	2	3
15.10. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)	1	2	3
15.11. Работа с персональными данными кадрового состава, защита личной информации	1	2	3

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

1. Скорее удовлетворен(а) (переход к вопросу № 18).
2. Скорее не удовлетворен(а).
3. Затрудняюсь ответить (переход к вопросу № 18).

17. Что Вас не устраивает в работе по ведению бухгалтерского учета в администрации? (Открытый вопрос) (На вопрос отвечают респонденты, давшие ответы «Скорее не удовлетворен» на Вопрос № 16)

Ерес

ММ

18. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как организована административно-хозяйственная деятельность в Вашем структурном подразделении? *(Один ответ)*

1. Скорее удовлетворен(а) (переход к вопросу № 20).
2. Скорее не удовлетворен(а).
3. Затрудняюсь ответить (переход к вопросу № 20).

19. Что Вас не устраивает в административно-хозяйственной деятельности в администрации? *(Открытый вопрос) (На вопрос отвечают респонденты, давшие ответы «Скорее не удовлетворен» на Вопрос № 18)*

20. 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.

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

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

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

1. Скорее удовлетворен(а).
2. Скорее не удовлетворен(а).
3. Затрудняюсь ответить.
4. Система адаптации отсутствует (переход к вопросу № 24).

23. Какие меры по адаптации новых работников, используемые в администрации, 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 работника 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

Ереф

AM

нового сотрудника.

8. Другое (укажите).

9. Нет информации о мероприятиях по адаптации.

10. Никаких мероприятий не проводится.

11. Затрудняюсь ответить.

24. Как часто в администрации проводится обучение работников? (Один ответ в каждой строке)

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
25.1. Содержанием (тематикой решаемых вопросов и задач)	1	2	3
25.2. Процессом (реализуемыми функциями, процедурами)	1	2	3
25.3. Результатом	1	2	3
25.4. Престижностью	1	2	3
25.5. Общественным одобрением	1	2	3

26. 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.

27. 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.

28. Уточните, пожалуйста, Ваш статус? *(Один ответ)*

1. Государственный служащий.
2. Муниципальный служащий.
3. Негосударственный служащий (переход к вопросу № 30).

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

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

30. Сколько лет Вы работаете в администрации?

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

31. Ваш Пол

1. Мужской.
2. Женский.

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

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

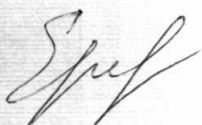
33. Ваше образование? *(Один ответ)*

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

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

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

35. В каком структурном подразделении/учреждении Вы работаете?
(Открытый вопрос)



**Приложение № 4
к Порядку регулярного
сбора и анализа обратной
связи
(от внешних и внутренних
клиентов) в администрации
городского округа Тольятти**

Форма отчета об уровне удовлетворенности внутренних клиентов

Наименование структурного подразделения

Наименование показателя	Количество во внутренних клиентов, оставивших их обратную связь, человек	Доля внутренних клиентов, оставивших обратную связь, % (число внутренних клиентов, оставивших обратную связь, от общей численности внутренних клиентов в органе власти)	Уровень удовлетворенности, % (число удовлетворенных внутренних клиентов, оставивших обратную связь, от общей численности внутренних клиентов в органе власти, оставивших обратную связь)
1. Кадровый блок			
Удовлетворенность работой кадровой службы в администрации			
2. Информационно-технический блок			
Удовлетворенность			

Ереф

DM

информационно-техническим сопровождением Вашей профессиональной деятельности в администрации			
3. Бухгалтерский блок			
Удовлетворенность выстроенной работой по ведению бухгалтерского учета в администрации			
4. Административно-хозяйственный блок			
Удовлетворенность административно-хозяйственной деятельностью в администрации			
5. Иное направление деятельности			

Приложение № 5
к Порядку регулярного сбора
и анализа обратной связи
(от внешних и внутренних
клиентов) в администрации
городского округа Тольятти

Типовая модель «карты болей»

№	Наименование процесса	Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы (высокая/средняя/низкая)	Приоритетность решения проблемы/удовлетворения потребности (высокая/средняя/низкая)	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный (структурное подразделение)	Срок реализации (определяется на основании установленной приоритетности)