



**Российская Федерация**  
**Республика Карелия**  
**Министерство промышленности и торговли Республики Карелия**

**ПРИКАЗ**

№ 714/МПТ-П

от 20.12.2024 г.

**Об утверждении Порядка сбора и анализа обратной связи в  
Министерстве промышленности и торговли Республики Карелия**

В целях реализации федерального проекта "Государство для людей" и инициативы "Государство для людей", утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 N 2816-р, в соответствии с типовым планом мероприятий ("дорожной картой") по внедрению Стандартов клиентоцентричности в субъекте Российской Федерации, утвержденным протоколом заседания Межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 4 августа 2023 г. N 76-АХ",

**Приказываю** утвердить:

1. Порядок сбора и анализа обратной связи в Министерстве промышленности и торговли Республики Карелия (Приложение №1);
2. Форму анкеты получателя мер государственной поддержки (Приложение №2);
3. Форму анкеты получателя государственной услуги (Приложение №3);
4. Форму анкеты по оценке осуществления контрольной (надзорной) деятельности (Приложение №4);
5. Форму анкеты по оценке удовлетворенности рассмотрением обращений и запросов (Приложение №5);
6. Форму анкеты оценки удовлетворенности доступностью, составом и качеством информации о деятельности Министерства промышленности и торговли Республики Карелия (Приложение №6).
7. Форму анкеты оценки удовлетворенности внутренних клиентов Министерства промышленности и торговли Республики Карелия (Приложение №7).
8. Форму «Карты болей» (Приложение №8).
9. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

И.о. министра

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

С.Е. Астахова

Сертификат 10A4317326FF08173D41BC07BB1C737D  
Владелец Астахова Светлана Евгеньевна  
Действителен с 09.12.2024 по 04.03.2026

## **Порядок сбора и анализа обратной связи в**

### **Министерстве промышленности и торговли Республики Карелия**

1. Порядок сбора и анализа обратной связи в Министерстве промышленности и торговли Республики Карелия (далее — Порядок) разработан в целях регламентации процессов сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Министерстве промышленности и торговли Республики Карелия (далее — Министерство).

2. Для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

а) внутренний клиент (сотрудник) - государственный гражданский служащий Министерства, замещающий должность государственной гражданской службы Министерства.

б) внешний клиент - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с Министерством в целях удовлетворения своих потребностей;

в) онлайн-опрос - метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с целью обеспечения получения обратной связи;

г) офлайн-опрос - метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с внешними и внутренними клиентами, с целью обеспечения получения обратной связи;

д) проблема клиента - проблема, которую внутренние и внешние клиенты испытали при взаимодействии с Министерством, а также потребности внутренних и внешних клиентов, которые Министерство может решить, изменив некоторые процессы своей деятельности;

е) «карта болей» - описание препятствий, рисков, нежелательных для внутренних и внешних клиентов результатов в связи с неудовлетворенной потребностью;

ж) сегментация клиентов - разделение внешних и внутренних клиентов на группы по какому-либо признаку или совокупности признаков;

з) реинжиниринг — деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование или перепроектирование услуг (функций, сервисов) в целях оптимизации деятельности Министерства, для обеспечения соответствия осуществляемых функций (оказываемых услуг, предоставляемых сервисов) требованиям стандартов клиентоцентричности;

и) жизненная ситуация — наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с Министерством в целях получения услуг и сервисов;

к) клиентоцентричность - концепция государственного управления, ориентированная на постоянное совершенствование процессов удовлетворения потребностей клиента на основе непрерывного изучения клиентского опыта;

л) клиент — внешний и внутренний клиент;

м) удовлетворенность клиента — измеримое восприятие клиентом степени выполнения его ожиданий;

н) сервис - услуга, функция или их часть, реализуемая в электронном виде с применением информационных систем, направленных на улучшение опыта взаимодействия клиента с Министерством, а также с подведомственными ему государственными учреждениями;

о) функция — определенный постоянный (регулярный) вид, направление деятельности по реализации полномочий Министерства, осуществляемый без запроса клиента, характеризующийся определенным конечным результатом;

п) услуга — деятельность, осуществляемая по запросу клиента, связанная с реализацией государственных услуг в значении, установленном Федеральным законом от 27 июня 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо иных услуг, предоставляемых Министерством, подведомственными ему государственными учреждениями Республики Карелия.

3. Система сбора и анализа обратной связи от клиентов (далее — система обратной связи) направлена на оценку качества взаимодействия клиентов с Министерством через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

Система обратной связи может быть как внешней — служащей для сбора обратной связи от внешних клиентов, так и внутренней — служащей для сбора обратной связи от внутренних клиентов.

4. Внешняя система обратной связи служит для выявления отношения внешних клиентов к деятельности Министерства по следующим направлениям:

- предоставление государственных услуг (сервисов);
- выполнение функций;
- предоставление мер государственной поддержки;
- осуществление государственного контроля (надзора) и профилактика нарушений обязательных требований;
- рассмотрение обращений и запросов;
- обеспечение доступа к информации о деятельности органа власти.

5. Внутренняя система обратной связи служит для изучения отношения сотрудников исполнительного органа к действующим процессам внутреннего взаимодействия по вопросам оценки уровня удовлетворенности:

- информационно-техническим обеспечением служебной (профессиональной) деятельности;
- взаимодействием с другими структурными подразделениями Министерства;
- профессиональным развитием;
- должностным ростом;
- взаимодействием между коллегами в коллективе;
- ведением бухгалтерского учета;
- рассмотрением запросов и обращений в кадровую службу;
- участием в процессах нормотворчества и оформления, исполнения договоров (соглашений), других распорядительных документов;
- административно-хозяйственной деятельностью;
- управлением государственным имуществом.

## 6. Цели получения обратной связи:

а) сбор единой и сравнимой информации о качестве и об удовлетворенности внешних и внутренних клиентов взаимодействием с исполнительным органом в разных жизненных ситуациях;

б) выявление проблем при взаимодействии с внутренними и внешними клиентами, разработка мер по их устранению, направленных на повышение удовлетворенности внутренних и внешних клиентов;

в) повышение эффективности процессов в исполнительном органе;

г) оперативное реагирование на проблемы клиентов.

## 7. Источниками обратной связи от внешних клиентов являются:

- данные информационных систем, интегрирующих информацию от внешних клиентов о качестве услуг и сервисов (через Единую интернет-приемную Министерства, Официального интернет-портала Республики Карелия в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее — Единый портал), официальные сайты и иные онлайн-ресурсы Министерства, иные ведомственные и региональные системы);

- результаты онлайн- и офлайн-опросов внешних клиентов, распространяемые через информационные ресурсы Министерства и иные онлайн-ресурсы (социологические исследования, контент-анализ средств массовой информации и социальных сетей и другие);

- другие источники получения внешней обратной связи, организованные Министерством.

## Источниками обратной связи от внутренних клиентов являются:

- опросы внутренних клиентов в бумажном или электронном виде;

- личное обращение к руководителю, заместителям руководителя, руководителям структурных подразделений Министерства;

- другие источники получения внутренней обратной связи, организованные Министерством.

9. Сбор и анализ обратной связи осуществляются уполномоченным лицом Министерства.

10. Министерство организует получение обратной связи от клиента посредством использования различных методов и инструментов, которые включают в себя:

А) для внешнего клиента:

- онлайн- и офлайн-опросы в соответствии с перечнем вопросов оценки удовлетворенности внешних клиентов государственной услугой, государственной функцией, государственной мерой поддержки, доступом к информации о деятельности Министерства, при рассмотрении обращений и иных видах взаимодействия внешнего клиента с Министерством и перечнем возможных ответов на указанные вопросы, содержащиеся в формах анкет согласно приложениям 2-6 к настоящему Порядку;

- получение мнений в форме «прямой линии»;

- анализ обращений клиентов;

- иные методы и инструменты сбора обратной связи, полученные из источников системы внешней обратной связи, указанные в пункте 7 настоящего Порядка.

Б) Для внутренних клиентов:

- онлайн- и офлайн-опросы в соответствии с перечнем вопросов и перечнем возможных ответов на указанные вопросы, содержащиеся в примерной форме анкеты оценки удовлетворенности внутренних клиентов Министерства согласно приложению 6 к настоящему Порядку;

- анализ обращений внутренних клиентов, полученных из источников обратной связи, указанных в пункте 8;

- иные методы и инструменты сбора обратной связи, полученные из источников системы внутренней обратной связи, указанных в пункте 8 настоящего Порядка.

11. Информация об онлайн-опросе размещается на официальном сайте Министерства, официальных страницах Министерства в социальных сетях.

12. В целях получения достоверной информации при проведении онлайн- и офлайн-опросов внешних и внутренних клиентов опросы проводятся анонимно. При отсутствии обеспечения данного параметра невозможно получение репрезентативной и достоверной информации.



13. Перед проведением онлайн- и офлайн-опроса клиент должен быть проинформирован о целях проведения опроса.

14. Анализ обратной связи клиента проводится в целях выявления:

а) у внешнего клиента общего уровня удовлетворенности государственной услугой, государственной функцией, сервисом или иным видом взаимодействия;

б) у внутреннего клиента отношения к взаимодействию внутри исполнительного органа в процессе профессиональной деятельности и отношения к взаимодействию с государственными учреждениями Республики Карелия в процессе профессиональной деятельности.

15. Анализ обратной связи от внутренних и внешних клиентов проводится на основании следующих данных:

а) результаты онлайн- и офлайн-опросов;

б) количество обращений и запросов, поступивших из источников внешней и внутренней обратной связи, определенных пунктами 7-8 настоящего Порядка, с указанием доли в процентном соотношении по различным каналам;

в) количество обращений и запросов по сегментам клиентов, которые определены Министерством;

г) основные причины обращений;

д) время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения и запроса, до момента ответа клиенту);

е) количество и доля удовлетворенных обращений от числа всех поступивших за исследуемый период обращений;

ж) количество и доля неудовлетворенных обращений от числа всех поступивших за исследуемый период обращений.

16. В результате анализа обратной связи от внутренних и внешних клиентов формируется «карта болей» клиента в разрезе каждого процесса Министерства. Все выявленные «боли» клиента подлежат включению в «карту болей» в соответствии с приложением 8 к настоящему Порядку. «Карта болей» исполнительного органа утверждается Министром.

17. В «карте болей» отражаются:

а) выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов;

б) мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов, и сроки реализации указанных мероприятий.

18. По результатам анализа обратной связи от клиентов рекомендуется установить критерии приоритетности выявленных проблем и потребностей клиентов для определения сроков реализации мероприятий, необходимых к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов. Максимальным приоритетом могут обладать наиболее распространенные «боли» клиента, а также «боли» клиента, связанные с другими процессами Министерства.

19. Приоритетность решения проблемы включается в «карту болей» и зависит от степени ее распространенности.

Степени распространенности проблем:

а) высокая (81 - 100% от общего числа опрошенных);

б) средняя (31 - 80% от общего числа опрошенных);

в) низкая (0 - 30% от общего числа опрошенных).

20. Результаты анализа собранной обратной связи от клиентов учитываются при проектировании и реинжиниринге государственных услуг, функций, сервисов, доступа к информации о деятельности Министерства, рассмотрения обращений и иных видов взаимодействия клиента с исполнительным органом в целях повышения качества клиентского опыта для:

- создания или доработки процессов, указанных в пункте 4 настоящего Порядка;

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

- подготовки предложений об изменении нормативного правового регулирования предоставления (исполнения) государственных услуг, функций, сервисов;

- принятия и изменения правовых актов исполнительных органов;

- подготовки предложений об изменении межведомственных процессов, реинжиниринга внутренних процессов исполнительных органов;



- подготовки методических материалов и разъяснений.

21. Сбор обратной связи осуществляется на постоянной основе, анализ результатов проводится не реже 1 раза в год. Информация о результатах сбора и анализа обратной связи носит внутриведомственный характер.

22. В случае выявления высокой степени распространенности препятствий и рисков, конкретных проблем внутренних и внешних клиентов, выявленных в ходе сбора и анализа обратной связи, рекомендуется проводить дополнительный сбор обратной связи.

**Форма анкеты  
получателя мер государственной поддержки**

1. Укажите наименование меры государственной поддержки, которая Вам была предоставлена за последний год? (любое число ответов) (перечень мер поддержки).

2. Насколько Вы удовлетворены получением меры государственной поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка «1» означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка «5» означает, что Вы полностью удовлетворены.

3. Где Вы получили информацию о данной мере государственной поддержки? (любое число ответов):

1) на цифровой платформе малого и среднего предпринимательства;

2) при непосредственном обращении на официальный сайт Министерства;

3) при личном обращении в исполнительный орган;

4) в средствах массовой информации, социальных сетях;

5) от коллег, знакомых, сотрудников;

6) в государственной интегрированной информационной системе управления общественными финансами «Электронный бюджет» (далее – система «Электронный бюджет»);

7) в Центре «Мой бизнес» Республики Карелия или иной организации, образующей инфраструктуру поддержки бизнеса (Центр поддержки экспорта, Фонд по содействию кредитованию субъектов МСП, Фонд венчурных инвестиций и т. п.);

8) Государственная информационная система промышленности;

9) другое (укажите).

4. Где Вы получали (оформляли) меру государственной поддержки?

1) в системе «Электронный бюджет»;

2) другое (укажите).

5. Насколько Вы удовлетворены работой данных ресурсов при получении государственной поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка «1» означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка «5» означает, что Вы полностью удовлетворены.

Ресурс	Оценка (от 1 до 5)
система «Электронный бюджет»	

6. Была ли предоставлена мера государственной поддержки?

- 1) да (переход к вопросу №8);
- 2) нет.

7. При отказе в предоставлении меры государственной поддержки Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для ее получения в будущем?

- 1) да;
- 2) нет;
- 3) затрудняюсь ответить.

8. Насколько Вы удовлетворены предоставленной Вам мерой государственной поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка «1» означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка «5» означает, что Вы полностью удовлетворены.

9. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления меры государственной поддержки?

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

10. Насколько легко или тяжело для Вас было получить меру государственной поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка «1» означает, что меру поддержки получить было очень тяжело, оценка «5» означает, что меру поддержки получить было очень легко.

11. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами получения меры государственной поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка «1» означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка «5» означает, что Вы полностью удовлетворены.

Параметр	Оценка (от 1 до 5)
Понятность и удобство подачи заявления	
Информирование о статусе рассмотрения заявления на предоставление меры	
Оптимальность количества необходимых к документам предоставлению	
Оперативность получения результата	
Уровень материальных затрат при подготовке заявления и документов	

12. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями исполнительного органа (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при получении меры государственной поддержки)? 1) скорее удовлетворен(-а);

2) скорее не удовлетворен(-а);

3) затрудняюсь ответить;

4) с представителями исполнительного органа не взаимодействовал(-а).

13. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками предоставления меры государственной поддержки (в соответствии с регламентом)?

1) скорее удовлетворен(-а);

2) скорее не удовлетворен(-а);

3) затрудняюсь ответить.

14. Оцените материальные затраты, связанные с отчетностью об использовании предоставленной меры государственной поддержки? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка «1» означает незначительные затраты, оценка «10» означает высокие затраты.

15. Приходилось ли Вам в процессе получения меры государственной поддержки обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействия) исполнительного органа, предоставляющего меру государственной поддержки, а также его должностных лиц?

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

15. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействия) исполнительного органа, предоставляющего меру государственной поддержки, а также его должностных лиц?

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

16. Уточните Ваш статус?

- 1) индивидуальный предприниматель или его представитель (переход к вопросу №20);
- 2) самозанятый (переход к вопросу №20);
- 3) физическое лицо;
- 4) представитель физического лица;
- 5) представитель юридического лица;
- 6) иной статус (укажите).

18. К какому типу бизнеса относится Ваша организация?

- 1) малый бизнес;
- 2) средний бизнес;
- 3) крупный бизнес.

19. Укажите срок деятельности Вашей организации?

- 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.

20. Укажите основную сферу деятельности Вашей организации?

- 1) сельское хозяйство, рыбоводство, лесное хозяйство, охота, рыболовство;
- 2) дорожно-транспортная инфраструктура, в том числе транспорт, логистика и складское хозяйство;
- 3) добывающая промышленность;
- 4) образование, наука;
- 5) обрабатывающая промышленность;
- 6) здравоохранение, фармацевтика;
- 7) жилищно-коммунальное хозяйство, водоснабжение, водоотведение, отходы;
- 8) культура, организация досуга и развлечений;
- 9) топливно-энергетический комплекс;
- 10) спорт;
- 11) строительство;
- 12) туризм;
- 13) торговля;
- 14) социальные услуги и обеспечение;
- 15) услуги и общественное питание;
- 16) связь, средства массовой информации и информационные технологии;
- 17) страхование и финансы;
- 18) другое (записать);
- 19) затрудняюсь ответить/отказ от ответа.

21. В каком регионе Вы проживаете/расположена ваша организация?



**ФОРМА анкеты  
получателя государственной услуги**

1. В отношении какой услуги Вы оставляете отзыв? (перечень государственных услуг исполнительного органа).

2. Связана ли данная услуга с осуществлением предпринимательской деятельности?

- 1) да, необходимость обращения за услугой возникла в связи с осуществлением предпринимательской деятельности;
- 2) нет.

3. Насколько Вы удовлетворены качеством предоставления государственной услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка «1» означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка «5» означает, что Вы полностью удовлетворены.

- 1) полностью не удовлетворен(-а);
- 2) не удовлетворен(-а);
- 3) скорее не удовлетворен(-а);
- 4) скорее удовлетворен(-а);
- 5) полностью удовлетворен(-а).

4. Каким образом Вы получали данную услугу? (один ответ)

- 1) при обращении через «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее — Единый портал);
- 2) при обращении через мобильное приложение Единого портала;
- 3) при обращении через сайт исполнительного органа;
- 4) при личном обращении в исполнительный орган (переход к вопросу № 7);
- 5) при обращении в Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (переход к вопросу № 7);
- 6) другое (укажите) (переход к вопросу № 7).

5. Насколько Вы удовлетворены электронной формой подачи заявления? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка «1» означает, что Вы

полностью не удовлетворены, оценка «5» означает, что Вы полностью удовлетворены.

- 1) полностью не удовлетворен(-а);
- 2) не удовлетворен(-а);
- 3) скорее не удовлетворен(-а);
- 4) скорее удовлетворен(-а);
- 5) полностью удовлетворен(-а) (переход к вопросу № 7).

6. Что Вас не устроило в электронной форме заявления?

7. Почему Вы не воспользовались электронным способом подачи заявления?

- 1) не знал(-а), что могу подать заявление в электронной форме;
- 2) хотел(-а) подать заявление в электронной форме, но не нашел(-а) информацию, как это сделать;
- 3) не понравилась электронная форма подачи заявления или было что-то не понятно при заполнении электронного заявления;
- 4) другое (укажите).

8. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами получения услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка «1» означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка «5» означает, что Вы полностью удовлетворены.

Параметр	Оценка (от 1 до 5)
Полнота (достаточность) информирования о порядке предоставления услуги	
Понятность и удобство подачи заявления	
Информирование о ходе рассмотрения заявления, в том числе направление уведомлений в личный кабинет заявителя на Едином портале	
Время предоставления услуги (от подачи заявления до получения результата)	
Получение результата предоставления услуги	

9. Вам приходилось в процессе получения услуги посещать исполнительный орган?

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

10. Сколько раз Вы посещали исполнительный орган в процессе получения услуги?

11. Укажите время, которое Вы потратили на ожидание в очереди при одном из посещений исполнительного органа в процессе получения услуги (если ожидать не пришлось – поставьте 0 минут).

12. Была ли предоставлена услуга?

- 1) да, услуга была предоставлена (переход к вопросу № 14);
- 2) нет, услуга не была предоставлена.

13. При отказе в предоставлении услуги Вам была предоставлена полная информация о необходимых действиях для ее получения в будущем?

- 1) да;
- 2) нет;
- 3) затрудняюсь ответить.

14. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями исполнительного органа (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги)?

- 1) скорее удовлетворен(-а);
- 2) скорее не удовлетворен(-а);
- 3) затрудняюсь ответить;
- 4) с представителями исполнительного органа не взаимодействовал(-а).

15. Приходилось ли Вам в процессе получения государственной услуги оплачивать государственную пошлину (иные платежи)?

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

16. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены предлагаемыми способами совершения платежей, необходимых для получения услуги:

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

17. Приходилось ли Вам в процессе получения государственной услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий

(бездействия) исполнительного органа, предоставляющего услугу, а также его должностных лиц?

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

18. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействия) исполнительного органа, предоставляющего услугу, а также его должностных лиц?

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

19. С какими проблемами Вы столкнулись в процессе получения услуги?

20. Ваши пожелания и предложения по улучшению работы исполнительного органа и электронных сервисов при предоставлении услуги.

**ФОРМА анкеты  
по оценке осуществления контрольной (надзорной) деятельности**

*Блок 1. Оценка проведения контрольных (надзорных) мероприятий*

1. Проводились ли в отношении Вашей организации/Вас как индивидуального предпринимателя контрольные (надзорные) мероприятия за последний год?

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

2. Укажите вид государственного контроля (надзора), в рамках которого проводилось контрольное (надзорное) мероприятие. (перечень видов контроля (надзора) исполнительного органа)

3. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с исполнительным органом при проведении контрольных (надзорных) мероприятий? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка «1» означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка «5» означает, что Вы полностью удовлетворены.

4. Что Вас не устроило во взаимодействии с исполнительным органом при проведении контрольных (надзорных) мероприятий?

5. Приходилось ли Вам обжаловать решения, действия (бездействие) контрольных (надзорных) органов, а также должностных лиц?

- 1) да;
- 2) нет

6. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом обжалования решений, действий (бездействия) контрольных (надзорных) органов, а также должностных лиц?

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

7. Что Вас не устроило в результате обжалования решений, действий (бездействия) контрольных (надзорных) органов, а также должностных лиц?

*Блок 2. Оценка осуществления профилактики нарушений обязательных требований*

1. Проводились ли в отношении Вашей организации/Вас как индивидуального предпринимателя мероприятия по профилактике нарушений обязательных требований (консультирование, профилактический визит, направление предостережения):

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

2. Укажите вид контроля, в рамках которого проводилось профилактическое мероприятие (один ответ) (перечень видов контроля (надзора) исполнительного органа).

3. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с исполнительным органом при проведении мероприятий по профилактике нарушений обязательных требований? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка «1» означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка «5» означает, что Вы полностью удовлетворены.

4. Что Вас не устроило во взаимодействии с исполнительным органом при проведении мероприятий по профилактике нарушений обязательных требований?

5. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования по вопросам соблюдения обязательных требований на официальном сайте контрольного (надзорного) органа?

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

6. Какую информацию по вопросам соблюдения обязательных требований Вы не нашли на официальном сайте контрольного (надзорного) органа?



7. Обращались ли Вы в контрольный (надзорный) орган за консультацией или за проведением профилактического визита по вопросам соблюдения обязательных требований?

- 1) да;
- 2) нет;
- 3) затрудняюсь ответить.

**ФОРМА анкеты**  
**по оценке удовлетворенности рассмотрением обращений и запросов**

1. Ваш пол:

- 1) мужской;
- 2) женский.

2. Ваш возраст:

- 1) до 30 лет;
- 2) от 30 до 45 лет;
- 3) от 45 до 60 лет;
- 4) 40-50 лет;
- 5) свыше 60 лет.

3. Ваше социальное положение:

- 1) учащийся, студент;
- 2) служащий;
- 3) рабочий;
- 4) предприниматель;
- 5) домохозяйка;
- 6) безработный;
- 7) пенсионер;
- 8) другая категория.

4. Как Вы предпочитаете направлять обращение?

- 1) по почте;
- 2) по электронной почте;
- 3) лично - через сотрудников Министерства;
- 4) по телефону;
- 5) другое.

5. В какой из перечисленных органов Вы обращались?

- 1) в Администрацию Президента Российской Федерации;
- 2) к Главе Республики Карелия, в Правительство Республики Карелия, Министерство промышленности и торговли Республики Карелия;

- 3) в администрацию муниципального образования;
- 4) в другие органы власти;
- 5) никуда не обращался.

6. Целью Вашего обращения было:

- 1) защита и восстановление нарушенных прав;
- 2) информирование власти об имеющихся недостатках;
- 3) предложения по улучшению деятельности органов власти;
- 4) другое.

7. Результатом рассмотрения Вашего обращения стало:

- 1) устранение допущенного нарушения;
- 2) получение разъяснений;
- 3) получение одобрения по внедрению или реализации предложений;
- 4) получение запрашиваемых документов, материалов, информации;
- 5) отказ.

8. Ваши предложения по организации проведения встреч Министра промышленности и торговли Республики Карелия с населением.

9. Ваши предложения по совершенствованию организации работы с обращениями граждан в Министерстве промышленности и торговли Республики Карелия.

10. Ваши предложения по созданию условий для оперативного и действенного взаимодействия населения с властью по жизненным проблемам и для направления предложений.

**ФОРМА анкеты  
оценки удовлетворенности доступностью, составом  
и качеством информации о деятельности исполнительных органов  
Республики Карелия**

1. Какие источники Вы используете для получения информации о деятельности Министерства? (любое число ответов)

- 1) официальный сайт исполнительного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее — официальный сайт);
- 2) телеграм-канал исполнительного органа (переход к вопросу N 7);
- 3) официальная страница исполнительного органа в социальной сети «ВКонтакте» (переход к вопросу № 7);
- 4) официальная страница исполнительного органа в социальной сети «Одноклассники» (переход к вопросу № 7);
- 5) другое (укажите) (переход к вопросу №12).

2. Как часто Вы пользуетесь сайтом исполнительного органа?

- 1) пользуюсь постоянно;
- 2) пользуюсь время от времени;
- 3) затрудняюсь ответить.

3. Удастся ли Вам найти требуемую информацию на сайте исполнительного органа?

- 1) да;
- 2) нет;
- 3) затрудняюсь ответить.

4. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на сайте исполнительного органа? 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.

5. За получением какой информации Вы чаще всего обращаетесь на сайт исполнительного органа?

6. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в информационном наполнении и/или структуре сайта исполнительного органа?

7. Как часто Вы пользуетесь следующими источниками информации?

Источник информации	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь время от времени	Затрудняюсь ответить
Телеграм-канал исполнительного органа			
Страница исполнительного органа в социальной сети «ВКонтакте»			
Страница исполнительного органа в социальной сети «Одноклассники»			
Другое			

8. Удастся ли Вам найти необходимую информацию на следующих ресурсах?

Ресурс	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Телеграм-канал исполнительного органа			
Страница исполнительного органа в социальной сети «ВКонтакте»			
Страница исполнительного органа в социальной сети «Одноклассники»			
Другое			

9. 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.

Ресурс	Оценка (от 1 до 5)
Телеграм-канал исполнительного органа	
Страница исполнительного органа в социальной сети «ВКонтакте»	
Страница исполнительного органа в социальной сети «Одноклассники»	
Другое	

10. Какая информация наиболее востребована Вами на страницах исполнительного органа в социальных сетях и/или телеграм-канале?

11. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в ведении страниц исполнительного органа в социальных сетях и/или телеграм-канале?

12. Насколько Вы удовлетворены доступностью, составом и качеством информации в целом о деятельности исполнительного органа? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка «1» означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка «5» означает, что Вы полностью удовлетворены.

13. Уточните Ваш статус?

- 1) физическое лицо (переход к вопросу №18);
- 2) индивидуальный предприниматель или его представитель (переход к вопросу №17);
- 3) самозанятый (переход к вопросу №17);
- 4) представитель юридического лица;
- 5) представитель физического лица (переход к вопросу №18);
- 6) иной статус (укажите) (переход к вопросу № 18).

14. К какому виду относится Ваша организация?

- 1) коммерческая организация;
- 2) некоммерческая организация.

15. К какому типу бизнеса относится Ваша организация?

- 1) малый бизнес;
- 2) средний бизнес;
- 3) крупный бизнес.

16. Укажите срок деятельности Вашей организации?

- 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.

17. Укажите основную сферу деятельности Вашей организации?

- 1) сельское хозяйство, рыбоводство, лесное хозяйство, охота, рыболовство;
- 2) дорожно-транспортная инфраструктура, в том числе транспорт, логистика и складское хозяйство;
- 3) добывающая промышленность;
- 4) образование, наука;
- 5) обрабатывающая промышленность;
- 6) здравоохранение, фармацевтика;
- 7) жилищно-коммунальное хозяйство, водоснабжение, водоотведение, отходы;
- 8) культура, организация досуга и развлечений;
- 9) топливно-энергетический комплекс;
- 10) спорт;
- 11) строительство;
- 12) туризм;
- 13) торговля;
- 14) социальные услуги и обеспечение;
- 15) услуги и общественное питание;
- 16) связь, средства массовой информации и информационные технологии;
- 17) страхование и финансы;
- 18) другое (записать);
- 19) затрудняюсь ответить/отказ от ответа.

18. Ваш пол?

- 1) мужской;
- 2) женский.

19. Укажите Ваш возраст?

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

20. Укажите Ваше образование?

- 1) высшее;
- 2) незаконченное высшее;
- 3) среднее специальное;
- 4) среднее общее образование;
- 5) неполное среднее образование и ниже.

21. В каком муниципальном образовании Вы проживаете?

**ФОРМА анкеты**  
**оценки удовлетворенности внутренних клиентов Министерства**  
**промышленности и торговли Республики Карелия**

***Блок 1. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов профессиональной деятельностью в исполнительных органах Республики Карелия***

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в исполнительном органе?
- 1) скорее удовлетворен(-а);
  - 2) скорее не удовлетворен(-а);
  - 3) затрудняюсь ответить.

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

Вопрос	Постоянно, каждый рабочий день	Несколько раз в неделю	Несколько раз в месяц	Несколько раз в год	Не занимаюсь этим
Предоставление государственных услуг					
Предоставление мер государственной поддержки					
Проведение контрольных (надзорных) мероприятий					
Подготовка ответов на обращения и запросы					
Нормативная правовая деятельность в исполнительном органе					
Консультирование по вопросам					

взаимодействия с исполнительным органом					
---	--	--	--	--	--

3. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках своей профессиональной деятельности в своем исполнительном органе? (ответ по каждой строке относительно каждого вида деятельности, которым занимаетесь)

Вопрос	Проблемы
Предоставление государственных услуг	
Предоставление мер государственной поддержки	
Проведение контрольных (надзорных) мероприятий	
Подготовка ответов на обращения и запросы	
Нормативная правовая деятельность в исполнительном органе	
Консультирование по вопросам взаимодействия с исполнительным органом	

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

Вид	Полностью удовлетворен (-а)	Скорее удовлетворен (-а)	Скорее не удовлетворен (-а)	Полностью не удовлетворен (-а)	Затрудняюсь ответить
Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.)					
Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, 26 канцелярские товары)					

5. Насколько Вы удовлетворены информационно-техническим сопровождением своей профессиональной деятельности?

Вид	Полностью удовлетворен (-а)	Скорее удовлетворен (-а)	Скорее не удовлетворен (-а)	Полностью не удовлетворен (-а)	Затрудняюсь ответить
1	2	3	4	5	6

Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)					
Программное обеспечение					
Обслуживание технических средств					
Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений					
Правовые информационные системы					
Информационные системы управления кадровыми процессами					
Наличие доступа к общедоступным информационным ресурсам (информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет»)					
Доступ к иным данным своего исполнительного органа					

6. Что Вас не устраивает в информационно-техническом сопровождении Вашей профессиональной деятельности? (открытый вопрос)

Вид	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)		
Программное обеспечение		
Обслуживание технических средств		
Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений		
Правовые информационные системы		
Информационные системы управления кадровыми процессами		
Наличие доступа к общедоступным информационным ресурсам (сеть «Интернет»)		
Доступ к иным данным своего исполнительного органа		

7. Что необходимо изменить в информационно-техническом сопровождении Вашей профессиональной деятельности?

8. Как часто Вы взаимодействуете с кадровой службой в Вашем исполнительном органе?

- 1) постоянно, каждый рабочий день;
- 2) несколько раз в неделю;
- 3) несколько раз в месяц;
- 4) несколько раз в год;
- 5) затрудняюсь ответить.

9. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа с кадрами в Вашем исполнительном органе?

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

10. Насколько Вы удовлетворены работой кадрового подразделения при выполнении следующих функции?

Функция	Скорее удовлетворен (-а)	Скорее не удовлетворен (-а)	Затрудняюсь ответить	С данной ситуацией не сталкивался
1	2	3	4	5
Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу)				
Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу)				
Назначение на иную должность				
Изменение существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)				
Проведение служебных проверок				
Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера				
Представление сведений в сети «Интернет» об адресах сайтов и (или) страниц сайтов в сети «Интернет», на которых				

государственным гражданским служащим, гражданином Российской Федерации, претендующим на замещение должности государственной гражданской службы Российской Федерации, размещались общедоступная информация, а также данные, позволяющие его идентифицировать				
Аттестация сотрудников				
Рассмотрение индивидуального служебного (трудового) спора				
Подготовка на сотрудников наградных документов и документов на поощрение				
Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)				
Работа с сотрудниками (выдача справок, выписок из личных документов)				
Организация диспансеризации				
Ознакомление с документами				
Оформление приказов на отпуска				
Оформление приказов на командировки				
Актуализация анкетных данных				
Централизованный сбор различных информации, заявлений и деклараций в сфере противодействия коррупции				
Рассмотрение заявлений, уведомлений, информации от сотрудников в сфере противодействия коррупции				
Соблюдение сотрудниками кадровой службы принципов клиентоцентричности				



Иные функции кадрового подразделения (указать какие)				
--	--	--	--	--

11. Что Вас не устраивает в работе кадрового подразделения при выполнении следующих функций?

Задачи и функции кадрового подразделения	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
1	2	3
Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу)		
Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу)		
Назначение на иную должность		
Изменение существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)		
Проведение служебных проверок		
Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера		
Представление сведений в сети «Интернет» об адресах сайтов и (или) страниц сайтов в сети «Интернет», на которых государственным гражданским служащим, гражданином Российской Федерации, претендующим на замещение должности государственной гражданской службы Российской Федерации, размещались общедоступная информация, а также данные, позволяющие его идентифицировать		
Аттестация сотрудников		
Рассмотрение индивидуального служебного (трудового) спора		
Подготовка на сотрудников наградных документов и документов на поощрение		
Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)		
Работа с сотрудниками (выдача справок, выписок из личных документов)		
Организация диспансеризации		
Ознакомление с документами		
Оформление приказов на отпуска		

Оформление приказов на командировки		
Актуализация анкетных данных		
Сбор различных информации, заявлений и деклараций в сфере противодействия коррупции		
Рассмотрение заявлений, уведомлений, информации от сотрудников в сфере противодействия коррупции		
Соблюдение сотрудниками кадровой службы принципов клиентоцентричности		
Иные функции кадрового подразделения (указать какие)		

13. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием со специалистами кадрового подразделения?

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

14. Насколько Вы удовлетворены взаимоотношениями между коллегами в коллективе?

Вид коллектива	Оценка		
	Скорее удовлетворен(-а)	Скорее не удовлетворен(-а)	Затрудняюсь ответить
В подразделении, в котором Вы замещаете должность			
В исполнительном органе в целом			

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

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

16. Насколько Вы удовлетворены возможностями должностного роста?

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

17. Насколько Вы удовлетворены системой адаптации новых сотрудников исполнительного органа?

- 1) скорее удовлетворен(-а);
- 2) скорее не удовлетворен(-а);

- 3) затрудняюсь ответить;
- 4) система адаптации отсутствует.

18. Какие меры по адаптации новых сотрудников, используемые в исполнительном органе, Вы можете выделить?

- 1) общее информирование, инструктаж о деятельности и культуре взаимоотношений в коллективе;
- 2) знакомство с трудовым распорядком, правовыми актами, регулирующими деятельность исполнительного органа;
- 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.

19. Как часто в Вашем исполнительном органе проводится обучение сотрудников?

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

20. Насколько Вы удовлетворены своим трудом? (один ответ по каждой строке)

Вид	Скорее удовлетворен(-а)	Скорее не удовлетворен(-а)	Затрудняюсь ответить
1	2	3	4
Содержание (тематика решаемых вопросов и задач)			
Процесс (реализуемые			

функции, процедуры)			
Результат			
Престижность			
Общественное одобрение			

21. 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) затрудняюсь ответить.

22. Какие характеристики идеальной системы взаимодействия государства и человека Вы бы выделили? (любое число 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.

23. Укажите общий стаж работы?

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

24. К какой группе должностей Вы относитесь? (для государственных служащих)

- 1) высшая;
- 2) главная;
- 3) ведущая;
- 4) старшая;
- 5) младшая.

25. Сколько лет Вы работаете на государственной службе? (для государственных служащих)

- 1) менее 1 года;
- 2) 1 - 2 года;

- 3) 3 - 4 года;
- 4) 5 лет и более.

26. Сколько лет Вы работаете в Вашем исполнительном органе?

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

27. Ваш пол?

- 1) мужской;
- 2) женский.

28. Укажите Ваш возраст?

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

29. Ваше образование?

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

**Блок 2. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов участием в процессах нормотворчества и оформления, исполнения контрактов**

1. Насколько Вы удовлетворены организацией процесса нормотворчества в части правовых актов исполнительного органа? (один ответ по каждой строке)

Стадия	Полностью удовлетворен (-а)	Скорее удовлетворен(-а)	Скорее не удовлетворен (-а)	Полностью не удовлетворен (-а)	Затрудняюсь ответить
1.	2.	3.	4.	5.	6.
Подготовка проекта правового акта (далее - ПА)					
Согласование проекта ПА					
Утверждение ПА					
Размещение ПА на сайте органа власти					
Контроль и соблюдение ПА					

2. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках процесса нормотворчества? (ответ по каждой строке относительно каждого этапа)

Проблема	Укажите проблему	Затрудняюсь ответить
Подготовка проекта ПА		
Согласование проекта ПА		
Утверждение ПА		
Размещение ПА на сайте органа власти		
Контроль и соблюдение ПА		

3. Насколько Вы удовлетворены регламентацией своей профессиональной деятельности по вопросам подготовки, согласования и утверждения нормативных ПА? (один ответ по каждой строке)

Вид	Полностью удовлетворен (-а)	Скорее удовлетворен (-а)	Скорее не удовлетворен (-а)	Полностью не удовлетворен (-а)	Затрудняюсь ответить
1	2	3	4	5	6
Понятность инструкций и					

методических материалов					
Удобство использования инструкций и методических материалов					

4. Насколько Вы удовлетворены автоматизацией своей профессиональной деятельности по вопросам подготовки, согласования и размещения нормативных ПА? (один ответ по каждой строке)

Вид	Полностью удовлетворен (-а)	Скорее удовлетворен (-а)	Скорее не удовлетворен (-а)	Полностью не удовлетворен (-а)	Затрудняюсь ответить
Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений					
Правовые информационные системы					
Доступ к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)					

5. Насколько Вы удовлетворены своим трудом? (один ответ по каждой строке)

Вид	Скорее удовлетворен(-а)	Скорее не удовлетворен(-а)	Затрудняюсь ответить
1	2	3	4
Содержание (тематика решаемых вопросов и задач)			
Процесс (реализуемые функции, процедуры)			
Результат			



**Блок 3. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов  
рассмотрением обращений**

1. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по вопросам обращений?

- 1) постоянно, каждый рабочий день;
- 2) несколько раз в неделю;
- 3) несколько раз в месяц;
- 4) несколько раз в год;
- 5) затрудняюсь ответить;
- 6) не взаимодействую с указанными лицами (окончание опроса).

2. К какому типу чаще всего относятся обращения, с которыми Вам приходится работать?

- 1) заявление;
- 2) предложение;
- 3) жалоба;
- 4) иное \_\_\_\_\_ (укажите).

3. По каким поводам чаще всего бывают обращения?

4. Укажите способ подачи обращения, с которым Вам приходится чаще всего работать? (один ответ)

- 1) через раздел «Единая интернет-приемная исполнительных органов Республики Карелия»;
- 2) по почте;
- 3) по электронной почте;
- 4) прямое обращение в исполнительный орган на личном приеме;
- 5) через «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);
- 6) через региональный портал государственных и муниципальных услуг;
- 7) через систему «Платформа обратной связи»;
- 8) иное \_\_\_\_\_ (укажите).

5. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в Ваш исполнительный орган? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка «1» означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка «5» означает, что Вы полностью удовлетворены (заполняется служащими, которые работают с обращениями граждан).

Форма подачи обращения	Оценка от 1 до 5
Через раздел «Единая интернет-приемная исполнительных органов Республики Карелия»	
По почте	
По электронной почте	
Прямое обращение в исполнительный орган при личном приеме	
Через Единый портал	
Через региональный портал государственных и муниципальных услуг	
Через систему «Платформа обратной связи»	

6. С Вашей точки зрения, насколько легко или сложно подать обращение в Ваш исполнительный орган? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка «1» означает, что подать обращение было очень тяжело, оценка «5» означает, что подать обращение было очень легко (заполняется служащими, которые работают с обращениями).

7. Как часто происходит переадресация обращений в другой исполнительный орган? (заполняется служащими, которые регистрируют обращения)

- 1) часто;
- 2) редко (переход к вопросу №10);
- 3) никогда (переход к вопросу №10);
- 4) затрудняюсь ответить (переход к вопросу №10).

8. Каковы обычно причины переадресации обращений в другой исполнительный орган? (заполняется служащими, которые регистрируют обращения).

9. Как часто происходит отказ в рассмотрении обращений? (заполняется служащими, которые регистрируют обращения)

- 1) часто;
- 2) редко (переход к вопросу №12);
- 3) никогда (переход к вопросу №12);
- 4) затрудняюсь ответить (переход к вопросу №12).

10. Каковы обычно причины отказов в рассмотрении обращений?

11. В целом, насколько Вы удовлетворены процессом рассмотрения обращений в Вашем исполнительном органе? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка «1» означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка «5» означает, что Вы полностью удовлетворены.

12. Что необходимо изменить в процессе рассмотрения обращений в Вашем исполнительном органе?

**Блок 4. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов предоставлением государственных услуг (сервисов), осуществлением государственных функций**

1. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по вопросам предоставления государственных услуг?

- 1) постоянно, каждый рабочий день;
- 2) несколько раз в неделю;
- 3) несколько раз в месяц;
- 4) несколько раз в год;
- 5) затрудняюсь ответить;
- 6) не занимаюсь рассмотрением обращений (окончание опроса).

2. Предоставлением каких государственных услуг Вы занимаетесь? (Перечень услуг исполнительного органа)

3. Каким образом организовано информирование о предоставлении государственной услуги в исполнительном органе? (любое число ответов)

- 1) при обращении через Единый портал;
- 2) при обращении через мобильное приложение Единого портала;
- 3) при непосредственном обращении на официальный сайт исполнительного органа;
- 4) при личном обращении в исполнительный орган;
- 5) при обращении через региональный портал государственных и муниципальных услуг;
- 6) другое (укажите).

4. 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)

Параметр	Оценка от 1 до 5
1	2
Полнота (достаточность) информирования о порядке предоставления услуги	
Понятность и удобство подачи заявления	
Информирование о статусе услуги	
Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	
Оперативность получения результата	
Возможность получения результата в электронном виде	

5. Каким образом предоставляется государственная услуга?

- 1) услуга всегда предлагается самим исполнительным органом;
- 2) заявитель сам обращается за услугой;
- 3) государственная услуга предлагается исполнительным органом или заявитель сам обращается за ее получением.

6. Приходилось ли Вам подготавливать проект решения (готовить решение) об отклонении заявления на получение государственной услуги (об отказе в предоставлении государственной услуги)?

- 1) да;
- 2) нет (переход к вопросу №9).

7. При отказе в предоставлении услуги Вы предоставляете заявителю информацию о необходимых действиях для получения услуги в будущем?

- 1) да;
- 2) нет;
- 3) затрудняюсь ответить.

8. Насколько оптимально организованы следующие процессы в рамках предоставления государственной 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.

Процессы в рамках предоставления государственной услуги	Оценка от 1 до 5
1	2
Информирование о предоставлении государственной услуги	
Организация подачи заявителем запроса	
Прием и регистрация запроса заявителя	
Контроль оплаты государственной пошлины за предоставление государственной услуги и уплаты иных платежей	
Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия	
Рассмотрение запроса и принятие решений по результатам его рассмотрения	
Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах	
Предоставление результата государственной услуги	
Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги	
Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) исполнительного органа, предоставляющего государственную услугу	

9. Какие проблемы возникают в рамках следующих процессов предоставления государственной услуги?

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

10. Что необходимо изменить в процессах предоставления государственной услуги в Вашем исполнительном органе?

**Блок 5. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов  
предоставлением мер государственной поддержки**

1. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по вопросам предоставления мер государственной поддержки?

- 1) постоянно, каждый рабочий день;
- 2) несколько раз в неделю;
- 3) несколько раз в месяц;
- 4) несколько раз в год;
- 5) затрудняюсь ответить;
- 6) не занимаюсь рассмотрением обращений (окончание опроса).

2. Укажите, предоставлением каких мер государственной поддержки Вы занимаетесь? (любое число ответов) (перечень мер поддержки исполнительного органа)

3. Каким образом организовано информирование о предоставлении меры государственной поддержки в исполнительном органе? (любое число ответов)

- 1) на Едином портале;
- 2) в мобильном приложении Единого портала;
- 3) при непосредственном обращении на официальный сайт исполнительного органа;
- 4) при личном обращении в исполнительный орган;
- 5) в средствах массовой информации, социальных сетях;
- 6) от коллег, знакомых, сотрудников;
- 7) в системе «Электронный бюджет»;
- 8) другое (укажите).

4. Насколько Вы удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления меры государственной поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка «1» означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка «5» означает, что Вы полностью удовлетворены.

Способ информирования о мере поддержки	Оценка от 1 до 5
1	2
На Едином портале	
В мобильном приложении Единого портала	
При непосредственном обращении на официальный сайт исполнительного органа	
При личном обращении в исполнительный орган	
В средствах массовой информации/социальных сетях	
От коллег, знакомых, сотрудников	
В системе «Электронный бюджет»	
Другое (укажите)	

5. Каким образом предоставляется мера государственной поддержки?

- 1) мера поддержки всегда предлагается самим исполнительным органом;
- 2) клиент сам обращается за мерой поддержки;

3) мера поддержки предлагается исполнительным органом или клиент сам обращается за ее получением.

6. Приходилось ли Вам подготавливать проект решения (готовить решение) об отклонении заявления на получение меры государственной поддержки (отказывать в предоставлении меры поддержки)?

- 1) да;
- 2) нет (переход к вопросу №8).

7. При отказе в предоставлении меры государственной поддержки Вы предоставляете клиенту информацию о необходимых действиях для получения меры государственной поддержки в будущем?

- 1) да;
- 2) нет;
- 3) затрудняюсь ответить.

7. Насколько, с Вашей точки зрения, оптимально организованы следующие процессы в рамках предоставления меры государственной 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.

Процессы в рамках предоставления меры поддержки	Оценка от 1 до 5
1	2
Финансирование реализации меры государственной поддержки	
Информирование о мере государственной поддержки	
Организация направления заявления на получение меры государственной поддержки	
Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления мер государственной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия	
Рассмотрение заявления на получение меры государственной поддержки и принятие решений по результатам его рассмотрения	
Предоставление меры государственной поддержки	
Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) исполнительного органа, предоставляющего меру государственной поддержки, а также его должностных лиц	

8. Какие проблемы возникают в рамках следующих процессов предоставления меры государственной поддержки? (ответы по каждой строке)

Процессы в рамках предоставления меры поддержки	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
Финансирование реализации меры государственной поддержки		
Информирование о мере государственной поддержки		



Организация направления заявления на получение меры государственной поддержки		
Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления мер государственной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия		
Рассмотрение заявления на получение меры государственной поддержки и принятие решений по результатам его рассмотрения		
Предоставление меры государственной поддержки		
Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) исполнительного органа, предоставляющего меру государственной поддержки, а также его должностных лиц		

9. Что необходимо изменить в процессах предоставления меры государственной поддержки в Вашем исполнительном органе?

**Блок 6. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов проведением контрольных (надзорных) мероприятий (за исключением контрольных (надзорных) мероприятий в отношении подведомственных учреждений)**

1. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по вопросам осуществления контрольной (надзорной) деятельности?

- 1) постоянно, каждый рабочий день;
- 2) несколько раз в неделю;
- 3) несколько раз в месяц;
- 4) несколько раз в год;
- 5) затрудняюсь ответить;
- 6) не занимаюсь контрольной (надзорной) деятельностью (окончание опроса).

2. Укажите какой вид контроля (надзора) Вы осуществляете?

3. Каким образом организовано информирование по вопросам осуществления контрольной (надзорной) деятельности в исполнительном органе?

- 1) на Едином портале;
- 2) в мобильном приложении Единого портала;
- 3) при непосредственном обращении на официальный сайт исполнительного органа;
- 4) при личном обращении в исполнительный орган;
- 5) в социальных сетях;
- 6) другое (укажите).

4. Насколько Вы удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования по вопросам осуществления контрольной (надзорной) деятельности в исполнительном органе? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка «1» означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка «5» означает, что Вы полностью удовлетворены.

Способ информирования об осуществлении контрольной (надзорной) деятельности	Оценка от 1 до 5
На Едином портале	
В мобильном приложении Единого портала	
При непосредственном обращении на официальный сайт исполнительного органа	
При личном обращении в исполнительный орган	
В социальных сетях	
Другое (укажите)	

5. Насколько, с Вашей точки зрения, оптимально организованы следующие процессы осуществления контрольной (надзорной) деятельности? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка «1» означает, что процесс организован совсем не оптимально, оценка «5» означает, что процесс организован максимально оптимально.

Процессы в рамках осуществления контрольной (надзорной) деятельности	Оценка от 1 до 5
Выездное обследование	
Наблюдение за соблюдением обязательных требований	

Контрольная закупка	
Мониторинговая закупка	
Выборочный контроль	
Инспекционный визит	
Рейдовый осмотр	
Документарная проверка	
Выездная проверка	
Профилактические меры	

6. Какие проблемы возникают в рамках следующих процессов осуществления контрольной (надзорной) деятельности? (ответы по каждой строке)

Процессы в рамках осуществления контрольной (надзорной) деятельности	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
Выездное обследование		
Наблюдение за соблюдением обязательных требований		
Контрольная закупка		
Мониторинговая закупка		
Выборочный контроль		
Инспекционный визит		
Рейдовый осмотр		
Документарная проверка		
Выездная проверка		
Профилактические меры		

7. Что необходимо изменить в процессах осуществления контрольной (надзорной) деятельности в Вашем исполнительном органе?

Приложение 8  
к приказу Министерства  
промышленности и торговли  
Республики Карелия  
от 20 декабря 2024 года № 714/МПП-П

«Карта болей»

№	Наименование процесса	Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы*	Приоритетность решения проблемы/удовлетворения потребности*	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации

\* Высокая/средняя/низкая