



**ПРАВИТЕЛЬСТВО КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ**

П Р И К А З

27 мая 2024 года

№ 34-НПА

Калининград

**Об утверждении порядка сбора и анализа обратной связи
от внешних и внутренних клиентов
в Министерстве социальной политики Калининградской области**

В соответствии с пунктом 18 плана мероприятий («дорожной картой») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Калининградской области, утвержденного распоряжением Правительства Калининградской области от 25 октября 2023 года № 306-рп «О плане мероприятий («дорожной карте») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Калининградской области», пунктом 1.6 плана мероприятий («дорожной картой») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве социальной политики Калининградской области, утвержденного приказом Министерства социальной политики Калининградской области от 02 ноября 2023 года № 1151 «Об ответственных лицах за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельности Министерства социальной политики Калининградской области и подведомственных Министерству социальной политики Калининградской области учреждений и утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве социальной политики Калининградской области, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый порядок сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Министерстве социальной политики Калининградской области.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
3. Приказ подлежит государственной регистрации.
4. Приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Министр социальной политики
Калининградской области

А.В. Майстер

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства социальной
политики Калининградской области
от «27» мая 2024 года № 34-НПА

П О Р Я Д О К
сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов
в Министерстве социальной политики Калининградской области

Глава 1. Общие положения.

1. Настоящий порядок определяет механизм сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Министерстве социальной политики Калининградской области (далее - Министерство) об уровне удовлетворенности процессом предоставления (исполнения) государственных услуг (функций), использования сервисов для получения государственных услуг, мер социальной поддержки.

2. В настоящем порядке используются следующие основные понятия:

1) государственная услуга – деятельность, связанная с оказанием государственных услуг в значении Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо иных работ и услуг, предоставляемых государственными учреждениями, подведомственными Министерству;

2) государственная функция – деятельность, обеспечивающая исполнение полномочий Министерства, предусмотренных правовыми актами Российской Федерации и Калининградской области;

3) внешний клиент – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с Министерством, подведомственными ему учреждениями;

4) внутренний клиент – государственный гражданский служащий, замещающий должность государственной гражданской службы Калининградской области в Министерстве (далее – государственный служащий), работник Министерства, не являющийся государственным служащим, работник подведомственного Министерству учреждения;

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

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

7) сервис – цифровой информационный ресурс, используемый при предоставлении (исполнении) государственной услуги (функции), оказании мер социальной поддержки;

8) система сбора и анализа внешней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение внешних клиентов к предоставлению (исполнению) государственных услуг (функций), мер социальной поддержки, в том числе с использованием цифровых сервисов;

9) система сбора и анализа внутренней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение внутренних клиентов к взаимодействию внутри Министерства в процессе профессиональной деятельности, в том числе с использованием цифровых сервисов.

Глава 2. Организация системы сбора и анализа обратной связи

3. Для организации системы сбора и анализа обратной связи осуществляются следующие мероприятия:

1) принятие решения о создании системы сбора и анализа обратной связи для внешнего клиента и внутреннего клиента;

2) определение объектов сбора и анализа обратной связи для внешнего клиента и внутреннего клиента;

3) назначение ответственного (ответственных) за сбор и анализ обратной связи по каждому объекту сбора обратной связи;

4) определение для каждого объекта сбора и анализа обратной связи инструмента для сбора обратной связи, периодичности и(или) условий сбора обратной связи для каждого канала сбора, метода сбора и категории респондентов;

5) определение для каждого объекта сбора и анализа обратной связи или их группы порядка анализа обратной связи.

4. На основе полученных в результате сбора обратной связи данных, проводится анализ результатов с представлением итогов в виде информационной справки в адрес министра социальной политики Калининградской области (далее - министр) и (или) заместителя министра, курирующего направление деятельности, в том числе для принятия управленческих решений на основании данного анализа.

5. В отдельных случаях, при выявлении значительного числа негативной обратной связи и высокого уровня неудовлетворенности, ответственный за сбор и анализ обратной связи по конкретному объекту сбора и анализа обратной

связи инициирует проведение дополнительного ежеквартального сбора обратной связи.

Глава 3. Система сбора и анализа внешней обратной связи

6. Система сбора и анализа внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим в Министерстве механизмам предоставления (исполнения) государственных услуг (функций), мер социальной поддержки, использования сервисов в целях повышения уровня клиентоцентричности.

7. Система сбора и анализа внешней обратной связи служит для выявления отношения внешних клиентов к деятельности Министерства в разрезе следующих направлений деятельности, процессов (групп процессов), осуществляемых в Министерстве (далее – объекты сбора и анализа обратной связи):

- 1) предоставление (исполнение) государственных услуг (функций);
- 2) предоставление мер социальной поддержки;
- 3) осуществление государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания;
- 4) осуществление государственного контроля (надзора) за приемом на работу инвалидов в пределах установленной квоты в Калининградской области;
- 5) рассмотрение обращений (запросов);
- 6) обеспечение доступа к информации о деятельности Министерства.

8. Система сбора и анализа внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, взаимодействующих самостоятельно или через уполномоченного представителя с Министерством, подведомственными ему учреждениями, направленных в Министерство в устной и письменной форме посредством:

- 1) обращения через раздел «Обратная связь. Опросы» официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://social.gov39.ru> (далее – официальный сайт Министерства);
- 2) направления обращения по адресу электронной почты Министерства social@gov39.ru;
- 3) направления обращения по почтовому адресу: 236016, г. Калининград, ул. Клиническая, 63;
- 4) прямого обращения в Министерство на личном приеме;

5) информационных систем, интегрирующих информацию от внешних клиентов о качестве государственных услуг (функций) и сервисов (подсистема «Платформа обратной связи» федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – платформа обратной связи), иных сервисов);

б) данных социологических исследований и опросов, в том числе посредством платформы обратной связи.

9. Исследования осуществляются путем проведения офлайн-опросов и онлайн-опросов, контент-анализа средств массовой информации и социальных сетей, качественного анализа обращений внешних клиентов.

10. Сбор обратной связи осуществляется на постоянной основе по всем каналам связи, в которых происходит взаимодействие с внешним клиентом:

1) официальный сайт, мобильное приложение, социальная сеть, мессенджер, консультационная линия;

2) личный прием в Министерстве, направление писем на бумажном носителе, места приема граждан, места длительного пребывания внешних клиентов.

Глава 4. Система сбора и анализа внутренней обратной связи

11. Система сбора и анализа внутренней обратной связи предназначена для выявления отношения внутренних клиентов к действующим процессам деятельности Министерства в разрезе направлений деятельности, процессов (групп процессов):

1) предоставление (исполнение) государственных услуг (функций);

2) предоставление мер социальной поддержки;

3) осуществление государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания;

4) осуществление государственного контроля (надзора) за приемом на работу инвалидов в пределах установленной квоты в Калининградской области;

5) рассмотрение обращений (запросов);

6) обеспечение доступа к информации о деятельности Министерства;

7) осуществление кадровой работы;

8) осуществление административно-хозяйственной деятельности Министерства.

12. Система сбора и анализа внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений и мнений внутренних клиентов Министерства в устной или письменной форме посредством:

1) прямого личного обращения к министру, заместителям министра, начальникам структурных подразделений по личной инициативе внутреннего клиента;

2) направления письменного обращения в адрес министра, заместителей министра, начальников структурных подразделений по личной инициативе внутреннего клиента;

3) участие в ежеквартальных онлайн-опросах, распространяемых посредством размещения ссылок на интерактивные формы.

13. Сбор обратной связи осуществляется на постоянной основе по всем каналам связи, в которых происходит взаимодействие с внутренним клиентом:

1) корпоративная электронная почта, мессенджер, онлайн-опрос;

2) личный прием, направление писем на бумажном носителе.

Глава 5. Проведение опросов

14. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с соблюдением анонимности.

15. Основным способом сбора обратной связи от внешних клиентов является раздел «Обратная связь. Опросы» на официальном сайте Министерства, посредством которого размещаются онлайн-опросы в следующих формах:

1) оценка уровня удовлетворенности внешним клиентом отдельным процессом в Министерстве (государственная услуга (функция), мера социальной поддержки);

2) опрос внешних клиентов с целью изучение мнения по вопросам деятельности Министерства.

16. Основным способом сбора обратной связи от внутренних клиентов является раздел «Обратная связь. Опросы» на официальном сайте Министерства, посредством которого размещаются онлайн-опросы в следующих формах:

1) оценка уровня удовлетворенности внутренним клиентом действующими процессами деятельности Министерства в разрезе направлений деятельности, процессов (групп процессов) в соответствии с пунктом 11 настоящего порядка;

2) опрос внутренних клиентов с целью изучение мнения по вопросам деятельности Министерства.

17. Размещение форм онлайн-опросов проводится на основании направленной в адрес Отдела информационно-аналитической работы и информационных технологий Министерства заявки в соответствии

с приказом Министерства от 18 августа 2016 года № 461 «О реализации положений Федерального закона от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

18. Опрос по оценке уровня удовлетворенности внешних клиентов проводится:

1) после получения результата государственной услуги (функции) или меры социальной поддержки в адрес заявителя направляется ссылка на форму опроса посредством электронной почты;

2) при посещении официального сайта Министерства посетителю предлагается самостоятельно выбрать государственную услугу (функцию) и(или) меру социальной поддержки для проведения оценки.

19. Опрос по оценке уровня удовлетворенности внутренних клиентов проводится ежеквартально.

20. При подготовке анкет (листов) для опросов могут использоваться формы анкет-опросников для проведения оценки удовлетворенности внешних и внутренних клиентов, приведенные в приложениях № 1, № 2 к настоящему порядку, содержащие выстроенные в логической последовательности вопросы.

21. В зависимости от целей и методики проведения конкретного опроса ссылка на опрос может размещаться на официальном сайте Министерства, официальных страницах социальных сетей Министерства, либо может проводиться адресная рассылка целевой аудитории.

22. Результаты опросов подлежат регулярному сбору и анализу. Полученные результаты могут освещаться на официальных страницах социальных сетей Министерства.

Глава 6. Анализ обращений

23. В целях анализа обращений внешних клиентов осуществляется ежеквартальный мониторинг обращений. На основании свода обращений внешних клиентов на ежеквартальной основе проводится анализ, итоги которого размещаются не позднее 45 календарного дня после отчетного периода (квартал) на официальном сайте Министерства в разделе «Обратная связь. Опросы» - «Аналитические материалы по итогам обращений в Министерство».

24. Анализ проводится по объективным метрикам:

1) количество обращений и жалоб, поступивших по всем обозначенным средствам связи с указанием доли в процентном соотношении по различным каналам;

2) основные причины обращений (общее количество обращений за квартал);

3) количество обращений в соответствии с Тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (утвержден распоряжением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан от 30 ноября 2017 года №104);

4) время ожидания ответа на обращения граждан (время, прошедшее со дня регистрации в Министерстве обращения, жалобы до дня ответа пользователю);

5) доля удовлетворенных жалоб (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы, доля от числа всех поступивших за квартал жалоб);

6) доля неудовлетворенных жалоб (количество жалоб с отрицательным результатом решения проблемы, доля от числа всех поступивших за квартал жалоб).

25. В целях анализа обращений внутренних клиентов осуществляется ежеквартальный мониторинг обращений. На основании свода результатов ежеквартального опроса внутренних клиентов проводится анализ, итоги которого представляются в виде информационной справки в адрес министра социальной политики Калининградской области (далее - министр) и (или) заместителя министра, курирующего направление деятельности, в том числе для принятия управленческих решений.

Министр социальной политики
Калининградской области



А.В. Майстер

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к порядку сбора и анализа обратной связи
от внешних и внутренних клиентов
в Министерстве социальной политики
Калининградской области

**Формы анкет-опросников
для проведения оценки удовлетворенности внешних клиентов**

ФОРМА № 1

**О Ц Е Н К А
удовлетворенности внешних клиентов качеством и доступностью
предоставления государственных услуг**

1. Укажите наименование государственной услуги, которая Вам была предоставлена (*выпадающий список*).

2. Насколько Вы были удовлетворены государственной услугой, которая Вам была предоставлена? Дайте оценку по 5-бальной шкале, где «1» означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка «5» означает, что Вы полностью удовлетворены (один ответ):

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

3. Каким образом Вы получили данную государственную услугу?

- При обращении посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (gosuslugi.ru) (далее – портал Госуслуги) был перенаправлен на официальный сайт Министерства социальной политики Калининградской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее соответственно – официальный сайт Министерства);
- При обращении на мобильное приложение портала Госуслуги был перенаправлен на официальный сайт Министерства;
- При непосредственном обращении на официальный сайт Министерства;
- При личном обращении в Министерство; → ПЕРЕХОД к ВОПРОСУ 5
- Другое (*укажите*) → ПЕРЕХОД к ВОПРОСУ 5

4. Насколько Вы удовлетворены работой использованного сервиса? Дайте оценку по 5-бальной шкале, где «1» означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка «5» означает, что Вы полностью удовлетворены (один ответ):

- 5 баллов

- 4 балла
- 3 балла
- 2 балла
- 1 балл

5. Как была предоставлена государственная услуга? (*один ответ*)

- Услуга предложена Министерством
- Я сам (-а) обратился (-ась) в Министерство

6. Была ли предоставлена государственная услуга? (*один ответ*)

- Да, услуга предоставлена → ПЕРЕХОД к ВОПРОСУ 8
- Нет, услуга не предоставлена

7. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления государственной услуги? (*один ответ*)

- Скорее удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

8. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами получения государственной услуги? Дайте оценку по 5-бальной шкале, где «1» означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка «5» означает, что Вы полностью удовлетворены (*один ответ по каждой строке относительно каждого параметра*):

Понятность и удобство подачи заявления

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Информирование о статусе услуги

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Оперативность получения государственной услуги

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Возможность получения государственной услуги в электронном виде

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями Министерства (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении государственной услуги)? (*один ответ*)

- Скорее удовлетворен (-а)

- Скорее не удовлетворен (-а)
- Затрудняюсь ответить
- С представителем Министерства не взаимодействовал (-а)

10. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками оказания государственной услуги (в соответствии с административным регламентом оказания государственной услуги)? *(один ответ)*

- Скорее удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

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

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

12. Ваш пол *(один ответ)*

- Мужской
- Женский

13. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст *(один ответ)*

- 18-29 лет
- 30-44 лет
- 45-60 лет
- 61 год и старше

14. Укажите, пожалуйста, Ваше образование *(один ответ)*

- Высшее
- Незаконченное высшее
- Среднее специальное
- Среднее общее образование
- Неполное среднее образование и ниже

О Ц Е Н К А
удовлетворенности внешних клиентов
предоставлением мер социальной поддержки

1. Укажите наименование меры социальной поддержки, которая Вам была предоставлена (*выпадающий список*).

2. Где Вы получили информацию о данной мере социальной поддержки?
(любое число ответов)

- На портале Госуслуги
- В мобильном приложении Госуслуги
- На официальном сайте Министерства
- При личном обращении в Министерство, учреждение, подведомственное Министерству
- В многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ)
- В средствах массовой информации (далее – СМИ) / социальных сетях
- От коллег / знакомых / работников
- Иное (*укажите*) _____

3. Где Вы получали (оформляли) непосредственно саму меру социальной поддержки? (*один ответ*)

- На портале Госуслуги
- В мобильном приложении Госуслуги
- На официальном сайте Министерства
- При личном обращении в Министерство / подведомственное учреждение → ПЕРЕХОД к ВОПРОСУ 5
- В МФЦ → ПЕРЕХОД к ВОПРОСУ 5
- Иное (*укажите*) _____

4. Насколько Вы были удовлетворены работой данных ресурсов? Дайте оценку по 5-бальной шкале, где «1» означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка «5» означает, что Вы полностью удовлетворены (*один ответ по строке*):

Портал Госуслуги

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Мобильное приложение портал Госуслуги

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Официальный сайт Министерства

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Как была предоставлена мера государственной поддержки? (*один ответ*)
- Мера социальной поддержки предложена Министерством
 - Я сам обратился за мерой социальной поддержки
6. Была ли предоставлена мера государственной поддержки? (*один ответ*)
- Да, мера предоставлена → ПЕРЕХОД к ВОПРОСУ 8
 - Нет, мера не предоставлена
7. При отказе в предоставлении меры государственной поддержки Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для ее получения в будущем? (*один ответ*)
- Да
 - Нет
 - Затрудняюсь ответить
8. Насколько Вы удовлетворены мерой государственной поддержки, которая была Вам предоставлена? Дайте оценку по 5-бальной шкале, где «1» означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка «5» означает, что Вы полностью удовлетворены (*один ответ*):
- 5 баллов
 - 4 балла
 - 3 балла
 - 2 балла
 - 1 балл
9. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полностью (достаточностью) информирования о порядке предоставления меры государственной поддержки? (*один ответ*)
- Скорее удовлетворен (-а)
 - Скорее не удовлетворен (-а)
 - Затрудняюсь ответить
10. Насколько легко или тяжело для Вас было получить меру социальной поддержки? Дайте оценку по 5-бальной шкале, где «1» означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка «5» означает, что Вы полностью удовлетворены (*один ответ*):
- 5 баллов
 - 4 балла
 - 3 балла
 - 2 балла
 - 1 балл
11. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами получения меры социальной поддержки? Дайте оценку по 5-бальной шкале, где «1» означает, что Вы

полностью не удовлетворены, оценка «5» означает, что Вы полностью удовлетворены (*один ответ по каждой строке*):

Понятность и удобство подачи заявления

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Информирование о статусе меры социальной поддержки

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Оперативность получения меры государственной поддержки

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Возможность получения меры социальной поддержки в электронном виде

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями Министерства, учреждения, подведомственного Министерству (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении меры государственной поддержки)? (*один ответ*)

- Скорее удовлетворен (-а)
- Скорее не удовлетворен (-а)
- Затрудняюсь ответить
- С представителем Министерства, учреждения, подведомственного Министерству не взаимодействовал (-а)

13. Ваш пол (*один ответ*)

- Мужской
- Женский

14. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (*один ответ*)

- 18-29 лет
- 30-44 лет
- 45-60 лет
- 61 год и старше

15. Укажите, пожалуйста, Ваше образование (*один ответ*)

- Высшее
- Незаконченное высшее
- Среднее специальное
- Среднее общее образование
- Неполное среднее образование и ниже

О Ц Е Н К А

удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов

1. Приходилось ли Вам обращаться в Министерство социальной политики Калининградской области (далее – Министерство) с какими-либо предложениями, заявлениями, жалобами, запросами в период с 01.01.2023 (*один ответ*)

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

2. Сколько раз Вам приходилось обращаться в Министерство? (*один ответ*)

- Одно обращение (запрос)
- Два обращения (запроса)
- Три обращения (запроса)
- Четыре обращения (запроса)
- Пять и более предложений (запросов)

3. К какому типу относилось обращение? (*Один ответ*)

- Заявление
- Предложение
- Жалоба
- Запрос на предоставление информации о деятельности Министерства
- Иное (*укажите*) _____

4. Укажите, пожалуйста, по какому поводу было обращение (*открытый вопрос*)

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

- 1. Устное обращение при личном приеме в Министерстве
- 2. Письменное обращение в Министерство на бумажном носителе
- 3. Обращение в электронной форме через официальный сайт Министерства
- 4. Обращение в электронной форме через портал Госуслуги
- 5. Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги
- 6. Обращение в электронной форме через социальные сети
- 7. Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах
- 8. Письменное обращение через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ)
- 9. Иное (*укажите*) _____

6. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в Министерство? 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 касается только тех респондентов, которые выбрали 1-3 варианты в вопросе 5.

Устное обращение при личном приеме в Министерстве

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Письменное обращение в Министерство на бумажном носителе

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Обращение в электронной форме через официальный сайт Министерства

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. 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*)

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

8. Ваше обращение, запрос были рассмотрены непосредственно в Министерстве либо было переадресовано? (*один ответ*)

- Да, обращение рассматривалось непосредственно в Министерстве
- Обращение (запрос) было переадресовано

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

- Да
- Нет

10. Был ли получен ответ на Ваше обращение, запрос? (*один ответ*)

- Да, ответ был получен
- Нет, ответа не было
- Был получен отказ в рассмотрении обращения (запроса)

11. Насколько Вы удовлетворены качеством ответа на обращение (запрос) в Министерство? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы

полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены
(один ответ)

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

12. 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 по каждой строке)

Понятность и удобство подачи обращения (запроса)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Срок рассмотрения обращения (запроса)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Информирование о статусе обращения (запроса)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Понятность и доступность ответа на обращение (запрос)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

13. Ваш пол (один ответ)

- Мужской
- Женский

14. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (один ответ)

- 18-29 лет
- 30-44 лет
- 45-60 лет
- 61 год и старше

15. Укажите, пожалуйста, Ваше образование (один ответ)

- Высшее
- Незаконченное высшее
- Среднее специальное
- Среднее общее образование
- Неполное среднее образование и ниже

О Ц Е Н К А**удовлетворенности внешних клиентов доступностью, составом
и качеством информации о деятельности
Министерства социальной политики Калининградской области**

1. Какие источники Вы используете для получения информации о деятельности Министерства социальной политики Калининградской области (далее – Министерство)? *(любое число ответов)*

- Официальный сайт Министерства
- Телеграмм-канал Министерства
- Официальная страница Министерства в социальной сети «ВКонтакте»
- Официальная страница Министерства в социальной сети «Одноклассники»
- Иное *(укажите)* _____

2. Как часто Вы пользуетесь официальным сайтом Министерства? *(один ответ)*

- Пользуюсь постоянно
- Пользуюсь время от времени
- Затрудняюсь ответить

3. Удастся ли Вам найти требуемую информацию на официальном сайте Министерства? *(один ответ)*

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

4. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на официальном сайте Министерства? 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)*

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

5. За получением какой информации Вы чаще всего обращаетесь на официальный сайт Министерства? *(открытый вопрос)*

6. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в информационном наполнении и/или структуре официального сайта Министерства? (*открытый вопрос*)

7. Как часто Вы пользуетесь следующими источниками информации? (*один ответ*). Варианты ответов: пользуюсь постоянно, пользуюсь время от времени, затрудняюсь ответить.

Телеграмм-канал Министерства

<i>Пользуюсь постоянно</i>	
<i>Пользуюсь время от времени</i>	
<i>Затрудняюсь ответить</i>	

Страница Министерства в социальной сети «ВКонтакте»

<i>Пользуюсь постоянно</i>	
<i>Пользуюсь время от времени</i>	
<i>Затрудняюсь ответить</i>	

Страница Министерства в социальной сети «Одноклассники»

<i>Пользуюсь постоянно</i>	
<i>Пользуюсь время от времени</i>	
<i>Затрудняюсь ответить</i>	

8. Удастся ли Вам найти необходимую информацию на следующих ресурсах? (*один ответ*) Варианты ответов: да, нет, затрудняюсь ответить.

Телеграмм-канал Министерства

<i>Да</i>	
<i>Нет</i>	
<i>Затрудняюсь ответить</i>	

Страница Министерства в социальной сети «ВКонтакте»

<i>Да</i>	
<i>Нет</i>	
<i>Затрудняюсь ответить</i>	

Страница Министерства в социальной сети «Одноклассники»

<i>Да</i>	
<i>Нет</i>	
<i>Затрудняюсь ответить</i>	

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 (*один ответ*)

Телеграмм-канал Министерства

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Страница Министерства в социальной сети «ВКонтакте»

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Страница Министерства в социальной сети «Одноклассники»

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. Какая информация наиболее востребована Вами на страницах Министерства в социальных сетях и/или телеграмм-канале? (*открытый вопрос*)

11. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в ведении страниц Министерства в социальных сетях и/или телеграмм-канале? (*открытый вопрос*)

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

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

13. Ваш пол (*один ответ*)

- Мужской
- Женский

14. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (*один ответ*)

- 18-29 лет
- 30-44 лет
- 45-60 лет
- 61 год и старше

15. Укажите, пожалуйста, Ваше образование (*один ответ*)

- Высшее

- Незаконченное высшее
- Среднее специальное
- Среднее общее образование
- Неполное среднее образование и ниже

Министр социальной политики
Калининградской области

А.В. Майстер

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к порядку формирования обратной связи
от внутренних и внешних клиентов
Министерства социальной политики
Калининградской области

ФОРМА №1

О Ц Е Н К А

удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности
в Министерстве социальной политики Калининградской области

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в Министерстве социальной политики Калининградской области (далее – Министерство)? (один ответ)

- Скорее удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

2. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и физическими лицами по следующим вопросам? (один ответ по каждой строке). Варианты ответов: постоянно, каждый рабочий день; несколько раз в неделю, несколько раз в месяц, несколько раз в год

- Предоставление государственных услуг
- Предоставление мер государственной поддержки
- Проведение контрольно-надзорных мероприятий
- Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения
- Нормативно-правовое регулирование деятельности в Министерстве
- Консультирование по вопросам взаимодействия с Министерством (подведомственным Министерству учреждением)

3. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках своей профессиональной деятельности в Министерстве? (ответ по каждой строке относительно каждого вида деятельности, которым занимаетесь). Если проблемы есть – опишите проблему (-ы).

Предоставление государственных услуг (функций)

Проблемы отсутствуют	
Проблемы есть	Опишите:

Предоставление мер социальной поддержки

<i>Проблемы отсутствуют</i>	
<i>Проблемы есть</i>	<i>Опишите:</i>

Проведение контрольно-надзорных мероприятий

<i>Проблемы отсутствуют</i>	
<i>Проблемы есть</i>	<i>Опишите:</i>

Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения

<i>Проблемы отсутствуют</i>	
<i>Проблемы есть</i>	<i>Опишите:</i>

Нормативно-правовое регулирование деятельности в Министерстве

<i>Проблемы отсутствуют</i>	
<i>Проблемы есть</i>	<i>Опишите:</i>

Консультирование по вопросам взаимодействия с Министерством (подведомственным Министерству учреждением)

<i>Проблемы отсутствуют</i>	
<i>Проблемы есть</i>	<i>Опишите:</i>

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

Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.)

<i>Полностью удовлетворен</i>	
<i>Скорее удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Скорее не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

<i>Полностью не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)

<i>Полностью удовлетворен</i>	
<i>Скорее удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Скорее не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Полностью не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

Программное обеспечение

<i>Полностью удовлетворен</i>	
<i>Скорее удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Скорее не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Полностью не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

Обслуживание технических средств

<i>Полностью удовлетворен</i>	
<i>Скорее удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Скорее не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Полностью не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)

<i>Полностью удовлетворен</i>	
<i>Скорее удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Скорее не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Полностью не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

5. Насколько Вы удовлетворены методическим сопровождением своей профессиональной деятельности? (один ответ по каждой строке). Варианты ответов: полностью удовлетворен, скорее удовлетворен, скорее не удовлетворен, полностью не удовлетворен.

Понятность методических материалов

<i>Полностью удовлетворен</i>	
<i>Скорее удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Скорее не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Полностью не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

Удобство использования методических материалов

<i>Полностью удовлетворен</i>	
<i>Скорее удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Скорее не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Полностью не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

Актуальность методических материалов

<i>Полностью удовлетворен</i>	
<i>Скорее удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

<i>Скорее не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Полностью не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

6. Насколько Вы удовлетворены автоматизацией своей профессиональной деятельности? (один ответ по каждой строке).

Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений

<i>Полностью удовлетворен</i>	
<i>Скорее удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Скорее не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Полностью не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

Правовые информационные системы

<i>Полностью удовлетворен</i>	
<i>Скорее удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Скорее не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Полностью не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

Автоматизация форм и шаблонов

<i>Полностью удовлетворен</i>	
<i>Скорее удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Скорее не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

<i>Полностью не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

Автоматизация отчетов

<i>Полностью удовлетворен</i>	
<i>Скорее удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Скорее не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Полностью не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

<i>Полностью удовлетворен</i>	
<i>Скорее удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Скорее не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Полностью не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

Доступ к данным иных государственных органов Калининградской области, государственным учреждениям Калининградской области

<i>Полностью удовлетворен</i>	
<i>Скорее удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Скорее не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Полностью не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

7. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с другими государственными органами Калининградской области и государственными учреждениями Калининградской области? (один ответ по каждой строке).

Качество предоставляемой информации

<i>Полностью удовлетворен</i>	
<i>Скорее удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Скорее не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Полностью не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

Соблюдение сроков предоставления информации

<i>Полностью удовлетворен</i>	
<i>Скорее удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Скорее не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Полностью не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)

<i>Полностью удовлетворен</i>	
<i>Скорее удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Скорее не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Полностью не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)

<i>Полностью удовлетворен</i>	
<i>Скорее удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

<i>Скорее не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Полностью не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

Коммуникация с работниками других государственных органов Калининградской области и государственных учреждений Калининградской области в процессе обмена информацией

<i>Полностью удовлетворен</i>	
<i>Скорее удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Скорее не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Полностью не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

8. Насколько Вы удовлетворены взаимоотношениями между коллегами в коллективе? (один ответ).

В подразделении, в котором Вы замещаете должность

<i>Полностью удовлетворен</i>	
<i>Скорее удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Скорее не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Полностью не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

В Министерстве в целом

<i>Полностью удовлетворен</i>	
<i>Скорее удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

<i>Скорее не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Полностью не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

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

- Скорее удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

10. Насколько Вы удовлетворены возможностями должностного роста? (один ответ)

- Скорее удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

11. Насколько Вы удовлетворены системой адаптации новых работников Министерства? (один ответ)

- Скорее удовлетворен (а)
- Скорее не удовлетворен (а)
- Затрудняюсь ответить
- Система адаптации отсутствует

12. Какие меры по адаптации новых работников, используемые в Министерстве, Вы можете выделить? (любое число ответов)

- Общее информирование, инструктаж о деятельности и культуре взаимоотношений в коллективе
- Знакомство со служебным распорядком, нормативными материалами
- Подключение нового работника к корпоративным мессенджерам, корпоративным порталам и т.п.
- Участие в корпоративных мероприятиях
- Проведение внутреннего обучения, тренингов
- Организация наставничества
- Регулярный мониторинг адаптации в первые месяцы (квартал) работы нового работника
- Другое (укажите) _____
- Нет информации о мероприятиях по адаптации
- Никаких мероприятий не проводится

- Затрудняюсь ответить

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

Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)

<i>Полностью удовлетворен</i>	
<i>Скорее удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Скорее не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Полностью не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

Процессом (реализуемые функции, процедуры)

<i>Полностью удовлетворен</i>	
<i>Скорее удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Скорее не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Полностью не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

Результатом

<i>Полностью удовлетворен</i>	
<i>Скорее удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Скорее не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Полностью не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

Престижностью

<i>Полностью удовлетворен</i>	
<i>Скорее удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

<i>Скорее не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Полностью не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

Общественным одобрением

<i>Полностью удовлетворен</i>	
<i>Скорее удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Скорее не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>
<i>Полностью не удовлетворен</i>	<i>Опишите:</i>

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

- Отсутствие замечаний со стороны руководства
- Признание результатов со стороны руководства
- Мнение руководства
- Мнение коллег
- Самооценка
- Материальное стимулирование
- Затрудняюсь ответить

15. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым работать в Министерстве? Дайте оценку, пожалуйста, по 10-балльной шкале, где 1 – очень маловероятно, 10 – с большой вероятностью (один ответ)

16. К какой группе должностей относится Ваша должность? (один ответ)

- Высшая
- Главная
- Ведущая
- Старшая
- Младшая

17. Сколько лет Вы замещаете должности государственной службы в Калининградской области?

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

18. Сколько лет Вы замещаете должность гражданской службы в Министерстве?

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

19. Пол

- Мужской
- Женский

20. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (один ответ)

- 18-29 лет
- 30-44 лет
- 45-60 лет
- 61 год и старше

21. Ваше образование? (один ответ)

- Высшее
- Незаконченное высшее
- Среднее специальное
- Среднее общее

Министр социальной политики
Калининградской области



А.В. Майстер