



# ПРАВИТЕЛЬСТВО ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

## РАСПОРЯЖЕНИЕ

12 сентября 2024 года

№ 230-рп

г. Омск

### Об отдельных вопросах внедрения Стандартов клиентоцентричности в Омской области

В целях исполнения пункта 3.7 Плана мероприятий ("Дорожной карты") по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Омской области, утвержденного распоряжением Правительства Омской области от 28 сентября 2023 года № 214-рп, а также в целях организации работы по проведению сегментации клиентов по всем группам процессов и по подготовке отчета о проведенной сегментации клиентов по всем группам процессов в органах исполнительной власти Омской области, Аппарате Губернатора и Правительства Омской области, Представительстве Омской области при Правительстве Российской Федерации:

1. Утвердить:

1) Порядок сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в органах исполнительной власти Омской области, Аппарате Губернатора и Правительства Омской области, Представительстве Омской области при Правительстве Российской Федерации (далее – Порядок) согласно приложению № 1 к настоящему распоряжению;

2) Рекомендации по проведению сегментации внешних и внутренних клиентов по группам процессов в органах исполнительной власти Омской области, Аппарате Губернатора и Правительства Омской области, Представительстве Омской области при Правительстве Российской Федерации согласно приложению № 2 к настоящему распоряжению.

2. Подведомственным учреждениям органов исполнительной власти Омской области руководствоваться Порядком при организации сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов).

Исполняющий обязанности  
Председателя Правительства  
Омской области

Д.В. Ушаков

## ПОРЯДОК

сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)  
в органах исполнительной власти Омской области, Аппарате Губернатора  
и Правительства Омской области, Представительстве Омской области  
при Правительстве Российской Федерации

### I. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в целях регламентации процессов сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в органах исполнительной власти Омской области, Аппарате Губернатора и Правительства Омской области, Представительстве Омской области при Правительстве Российской Федерации (далее – органы власти).

2. Для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

1) внутренний клиент (сотрудник) – государственный гражданский служащий Омской области, работник органа власти;

2) внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с органами власти в целях удовлетворения своих потребностей;

3) онлайн-опрос – метод сбора информации об объекте исследования, заключающийся в обращении к опрашиваемым внутренним и внешним клиентам с определенными вопросами, отражающими проблему исследования, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

4) офлайн-опрос – метод сбора информации об объекте исследования, заключающийся в обращении к опрашиваемым внутренним и внешним клиентам с определенными вопросами, отражающими проблему исследования, предусматривающий личное взаимодействие с опрашиваемыми;

5) проблема клиента – проблемы, которые внутренние и внешние клиенты испытали при взаимодействии с органом власти, а также потребности внутренних и внешних клиентов, которые орган власти может решить, изменив некоторые процессы своей деятельности;

6) карта проблем клиента – описание препятствий, рисков, нежелательных для внутренних и внешних клиентов результатов в связи с неудовлетворенной потребностью;

7) сегментация клиентов – разделение внешних и внутренних клиентов на группы по какому-либо признаку или совокупности признаков.

3. Цели получения обратной связи:

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

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

3) повышение эффективности процессов в органе власти.

4. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к взаимодействию с органами власти в разрезе следующих направлений деятельности, процессов (групп процессов), осуществляемых органами власти: предоставление государственных услуг (сервисов), предоставление мер государственной поддержки, выполнение государственных функций, осуществление государственного контроля (надзора), рассмотрение обращений и запросов, обеспечение доступа к информации о деятельности органа власти.

5. Формами внешней обратной связи являются:

1) обращения в значении, установленном Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", поступающие в органы власти:

- через раздел "Электронная приемная" официального сайта органа власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – официальный сайт);

- по почтовому адресу;

- по адресу электронной почты, телефону;

- на личном приеме;

- через федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";

- через официальные страницы органа власти в социальных сетях;

- через иные информационные ресурсы;

2) результаты онлайн- и офлайн-опросов внешних клиентов, распространяемые через информационные ресурсы органа власти и иные онлайн-ресурсы, принадлежащие органу власти;

3) другие источники получения внешней обратной связи, организованные органом власти.

6. Система внутренней обратной связи предназначена для изучения отношения сотрудников органа власти к действующим процессам внутреннего взаимодействия в рамках:

1) информационно-технического обеспечения служебной (профессиональной) деятельности;

2) взаимодействия с другими структурными подразделениями органа власти;

3) профессионального развития;

4) должностного роста;

5) взаимодействия между коллегами в коллективе;

6) ведения бухгалтерского учета;

7) рассмотрения запросов и обращений в кадровую службу;

8) участия в процессах нормотворчества и оформления, исполнения договоров (соглашений), других распорядительных документов;

9) административно-хозяйственной деятельности;

10) управления государственным имуществом.

7. Формами внутренней обратной связи являются:

1) результаты онлайн- и офлайн-опросов внутренних клиентов, распространяемых через внутренние информационные ресурсы органа власти и иные онлайн-ресурсы, принадлежащие органу власти;

2) личное обращение к руководителю, заместителям руководителя, начальникам структурных подразделений органа власти;

3) другие источники получения внутренней обратной связи, организованные органом власти.

8. Сбор и анализ обратной связи осуществляются лицом, ответственным за внедрение клиентоцентричности в органе власти.

## II. Сбор обратной связи

9. Органы власти организуют получение обратной связи посредством использования следующих методов и инструментов:

1) для внешнего клиента:

- онлайн- и офлайн-опросы, распространяемые с помощью ссылок и QR-кодов на формы обратной связи и на бумажных носителях, в соответствии с вопросами и перечнем возможных ответов на указанные вопросы, содержащиеся в примерных формах анкет согласно приложениям № 1 – 5 к настоящему Порядку, которые могут быть скорректированы в зависимости от полномочий и направлений деятельности органов власти;

- социологические исследования, инициированные органами власти;

- получение мнений при ведении активной дискуссии в форме форума, прямой линии;

- анализ обращений клиентов;

- иные методы и инструменты сбора обратной связи, полученные из источников системы внешней обратной связи, указанных в пункте 1.5 настоящего Порядка;

2) для внутренних клиентов:

- онлайн- и офлайн-опросы, распространяемые с помощью ссылок и QR-кодов на формы обратной связи и на бумажных носителях, в соответствии с вопросами и перечнем возможных ответов на указанные вопросы, содержащиеся в примерной форме анкеты оценки удовлетворенности внутренних клиентов органов власти согласно приложению № 6 к настоящему Порядку;

- анализ обращений внутренних клиентов;

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

10. В целях получения репрезентативной и достоверной информации при проведении онлайн- и офлайн-опросов внешних и внутренних клиентов органы власти должны обеспечить анонимность.

11. Ссылка на онлайн-опрос размещается на официальных сайтах, официальных страницах органов власти в социальных сетях.

12. Перед проведением онлайн- и офлайн-опроса клиент должен быть проинформирован о том, что полученная от него обратная связь будет использована для проведения анализа качества предоставления государственной услуги, государственной функции, сервиса.

### III. Анализ результатов обратной связи

13. Анализ обратной связи проводится в целях выявления:

1) у внешнего клиента общего уровня удовлетворенности государственной услугой, государственной функцией, сервисом или иным видом взаимодействия, а также отдельными параметрами такого взаимодействия (доступностью услуги, понятностью и удобством подачи заявления, возможностью записи на прием, оперативностью получения результата и другими);

2) у внутреннего клиента отношения к взаимодействию внутри органа власти в процессе профессиональной деятельности.

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

1) результаты онлайн- и офлайн-опросов;

2) количество обращений и запросов, поступивших из источников систем внешней и внутренней обратной связи, определенных пунктами 5, 7 настоящего Порядка, с указанием доли в процентном соотношении по различным каналам;

3) основные причины обращений и запросов клиентов (общее количество обращений и запросов клиентов за квартал);

4) количество обращений и запросов по сегментам клиентов, определенным в соответствии с Рекомендациями по проведению сегментации внешних и внутренних клиентов по группам процессов в органах исполнительной власти Омской области, Аппарате Губернатора и Правительства Омской области, Представительстве Омской области при Правительстве Российской Федерации, утвержденными приложением № 2 к настоящему распоряжению;

5) время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения и запроса, жалобы до момента ответа пользователю);

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

7) доля неудовлетворенных жалоб (количество жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб).

15. В результате анализа обратной связи от внутренних и внешних клиентов формируется карта проблем клиентов по форме согласно приложению № 7 к настоящему Порядку.

16. Приоритетность решения проблемы включается в карту проблем и зависит от степени ее распространенности.

Степени распространенности проблем:

- 1) высокая (81 – 100 % от общего числа опрошенных);
- 2) средняя (31 – 80 % от общего числа опрошенных);
- 3) низкая (0 – 30 % от общего числа опрошенных).

17. Результаты анализа обратной связи учитываются при проектировании и реинжиниринге государственных услуг, государственных функций, сервисов, организации отношений с внутренним клиентом для:

- 1) создания или доработки процессов предоставления государственных услуг (выполнения государственных функций);
- 2) создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официального сайта, информационных систем;
- 3) подготовки предложений об изменении нормативного правового регулирования предоставления государственных услуг, государственных функций, сервисов;
- 4) принятия и изменения правовых актов органов власти;
- 5) подготовки предложений об изменении межведомственных процессов, реинжиниринга внутренних процессов органа власти;
- 6) подготовки методических материалов и разъяснений.

#### IV. Периодичность сбора и анализа обратной связи

18. В целях анализа обращений внешних и внутренних клиентов осуществляется ежеквартальный мониторинг обращений. Сбор обратной связи ведется постоянно, анализ результатов проводится не реже 1 раза в год. Информация о результатах сбора и анализа обратной связи носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

19. Результаты сбора обратной связи, полученной по результатам исследований (опросов), подлежат промежуточному обобщению и анализу 1 раз в месяц.

20. 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.

---

*Беломестов*

Приложение № 1  
к Порядку сбора и анализа обратной связи  
(от внешних и внутренних клиентов)  
в органах исполнительной власти Омской области,  
Аппарате Губернатора и Правительства Омской области,  
Представительстве Омской области при Правительстве  
Российской Федерации

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА**  
анкеты получателя государственной услуги

1. Какую государственную услугу в органах исполнительной власти Омской области, Аппарате Губернатора и Правительства Омской области, Представительстве Омской области при Правительстве Российской Федерации (далее – орган власти) Вы получали за последний год?  
(перечень услуг органа власти)

2. Насколько Вы удовлетворены результатом государственной услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка "1" означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка "5" означает, что Вы полностью удовлетворены.

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

1) при обращении через федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – Единый портал) перенаправлен (-а) на сайт органа власти;

2) при обращении через мобильное приложение Единого портала перенаправлен (-а) на сайт органа власти;

3) при непосредственном обращении на официальный сайт органа власти;

4) при личном обращении в орган власти (переход к вопросу № 5);

5) при обращении через государственную информационную систему Омской области "Портал государственных и муниципальных услуг Омской области" (далее – региональный портал государственных услуг);

6) при обращении в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (переход к вопросу № 5);

7) другое (укажите) (переход к вопросу № 5).

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

Ресурс	Оценка (от 1 до 5)
Единый портал	
Мобильное приложение Единого портала	
Официальный сайт органа власти	
Региональный портал государственных услуг	
Иные ресурсы, используемые органом власти при предоставлении услуг	

5. Как была предоставлена услуга? (один ответ)

- 1) услуга была предложена органом власти;
- 2) личное обращение.

6. Была ли предоставлена услуга? (один ответ)

- 1) да, услуга была предоставлена (переход к вопросу № 8);
- 2) нет, услуга не была предоставлена.

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

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

8. 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. (один ответ по каждой строке относительно каждого параметра)

Параметр	Оценка (от 1 до 5)
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	

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

- 1) скорее удовлетворен (-а);



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

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

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

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

- 1) да;
- 2) нет (переход к вопросу № 13).

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

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

13. Приходилось ли Вам в процессе получения государственной услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействия) органа власти, предоставляющего услугу, а также его должностных лиц? (один ответ)

- 1) да;
- 2) нет (переход к вопросу № 15).

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

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

15. Изменилось ли Ваше отношение к органу власти после получения государственной услуги? (один ответ)

- 1) да, в лучшую сторону;
- 2) да, в худшую сторону;
- 3) нет;
- 4) затрудняюсь ответить.

16. Уточните Ваш статус? (один ответ)

- 1) физическое лицо (переход к вопросу № 21);
- 2) индивидуальный предприниматель или его представитель (переход к вопросу № 21);
- 3) самозанятый (переход к вопросу № 21);
- 4) представитель юридического лица;
- 5) представитель физического лица (переход к вопросу № 21);
- 6) иной статус (укажите) (переход к вопросу № 21).

17. К какому виду относится Ваша организация? (один ответ)

- 1) коммерческая организация;
- 2) некоммерческая организация (переход к вопросу № 20).

18. К какому типу бизнеса относится Ваша организация? (один ответ)

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

19. Укажите срок деятельности Вашей организации? (один ответ)

- 1) до 1 года;
- 2) от 1 года до 3 лет;
- 3) от 3 до 5 лет;
- 4) от 5 до 10 лет;
- 5) более 10 лет.

20. Укажите основную сферу деятельности Вашей организации? (один ответ)

- 1) сельское хозяйство, рыболовство, 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. Ваш пол?

- 1) мужской;  
2) женский.

22. Укажите Ваш возраст?

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

23. Укажите Ваше образование?

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

24. Укажите уровень Вашего ежемесячного дохода?

- 1) менее 20000 руб.;  
2) 20000 – 39999 руб.;  
3) 40000 – 59999 руб.;  
4) 60000 – 79999 руб.;  
5) 80000 – 99999 руб.;  
6) 100000 – 200000 руб.;  
7) более 200000 руб.

25. В каком муниципальном образовании Вы проживаете? (открытый вопрос)

---

*Зинда*

Приложение № 2  
к Порядку сбора и анализа обратной связи  
(от внешних и внутренних клиентов)  
в органах исполнительной власти Омской области,  
Аппарате Губернатора и Правительства Омской области,  
Представительстве Омской области при Правительстве  
Российской Федерации

**ПРИМЕРНАЯ 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 органа власти)

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) через федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – Единый портал);

2) в мобильном приложении Единого портала;

3) на цифровой платформе малого и среднего предпринимательства;

4) при непосредственном обращении на официальный сайт органа исполнительной власти Омской области (далее – орган власти);

5) при личном обращении в орган власти;

6) в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ);

7) в средствах массовой информации, социальных сетях;

8) от коллег, знакомых, сотрудников;

9) в системе "Электронный бюджет";

10) другое (укажите).

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

1) на Едином портале;

2) в мобильном приложении Единого портала;

3) при непосредственном обращении на официальный сайт органа власти;

4) при личном обращении в орган власти (переход к вопросу № 6);

- 5) в МФЦ (переход к вопросу № 6);
- 6) в системе "Электронный бюджет";
- 7) другое (укажите).

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

Ресурс	Оценка (от 1 до 5)
Единый портал	
Мобильное приложение Единого портала	
Официальный сайт органа власти	
На цифровой платформе малого и среднего предпринимательства	

6. Как была предоставлена мера государственной поддержки? (один ответ)

- 1) мера поддержки была предложена органом власти;
- 2) я сам (-а) обратился (-лась) за мерой государственной поддержки.

7. Была ли предоставлена мера государственной поддержки? (один ответ)

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

8. При отказе в предоставлении меры государственной поддержки Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для ее получения в будущем? (один ответ)

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

9. 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. (один ответ)

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

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

11. 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. (один ответ)

12. 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. (один ответ по каждой строке относительно каждого параметра)

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

13. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями органа власти (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при получении меры государственной поддержки)? (один ответ)

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

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

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

15. 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. (один ответ)

16. Приходилось ли Вам в процессе получения меры государственной

поддержки обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействия) органа власти, предоставляющего меру государственной поддержки, а также его должностных лиц? (один ответ)

- 1) да;
- 2) нет (переход к вопросу № 18).

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

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

18. Уточните Ваш статус? (один ответ)

- 1) индивидуальный предприниматель или его представитель (переход к вопросу № 20);
- 2) самозанятый (переход к вопросу № 20);
- 3) физическое лицо (переход к вопросу № 23);
- 4) представитель физического лица (переход к вопросу № 23);
- 5) представитель юридического лица;
- 6) иной статус (укажите) (переход к вопросу № 22).

19. К какому виду относится Ваша организация? (один ответ)

- 1) коммерческая организация;
- 2) некоммерческая организация (переход к вопросу № 20).

20. К какому типу бизнеса относится Ваша организация? (один ответ)

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

21. 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.

22. Укажите основную сферу деятельности Вашей организации? (один ответ)

- 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.

23. Ваш пол?

- 1) мужской;
- 2) женский.

24. Укажите Ваш возраст?

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

25. Укажите Ваше образование?

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

26. Укажите уровень Вашего ежемесячного дохода?

- 1) менее 20000 руб.;
- 2) 20000 – 39999 руб.;
- 3) 40000 – 59999 руб.;
- 4) 60000 – 79999 руб.;
- 5) 80000 – 99999 руб.;
- 6) 100000 – 200000 руб.;
- 7) более 200000 руб.



27. В каком муниципальном образовании Вы проживаете? (открытый вопрос)

\_\_\_\_\_

*Риски*

Приложение № 3  
к Порядку сбора и анализа обратной связи  
(от внешних и внутренних клиентов)  
в органах исполнительной власти Омской области,  
Аппарате Губернатора и Правительства Омской области,  
Представительстве Омской области при Правительстве  
Российской Федерации

**ПРИМЕРНАЯ 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? (один ответ)

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

2. Какой вид государственного контроля (надзора) применялся? (любое число ответов)

(перечень видов контроля (надзора) органа исполнительной власти Омской области (далее – орган власти))

3. Сколько раз в отношении Вашей организации/Вас как индивидуального предпринимателя проводились контрольные (надзорные) мероприятия за последний год? (открытый вопрос)

4. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с органом власти 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. (один ответ)

5. Какие контрольные (надзорные) мероприятия были применены за последний год? (любое число ответов)

- 1) выездное обследование;
- 2) наблюдение за соблюдением обязательных требований;
- 3) контрольная закупка;
- 4) мониторинговая закупка;
- 5) выборочный контроль;

- 6) инспекционный визит;
- 7) рейдовый осмотр;
- 8) документарная проверка;
- 9) выездная проверка;
- 10) мониторинг как специальный режим контроля (надзора);
- 11) постоянный государственный контроль (надзор) как специальный режим;
- 12) постоянный рейд как специальный режим;
- 13) затрудняюсь ответить.

6. Какое последнее по времени контрольное (надзорное) мероприятие в отношении Вас проводилось? (открытый вопрос)

7. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования по вопросам проведения контрольных (надзорных) мероприятий? (один ответ)

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

8. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами осуществления действий по контролю (надзору) относительно последнего по времени проведения контрольного (надзорного) мероприятия? 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)

Параметр	Оценка (от 1 до 5)
Оперативность осуществления контрольных мероприятий	
Взаимодействие с работниками контрольных (надзорных) органов	
Оперативность предоставления результатов проведения контрольных мероприятий	
Соблюдение периодичности проведения контрольных мероприятий	
Наличие и соблюдение аттестованных методик проведения контроля	
Обоснованность предпринимаемых действий в рамках контроля (надзора)	

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

- 1) да;
- 2) нет (переход к вопросу № 12).

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

- 1) скорее удовлетворен (-а) (переход к вопросу № 12);
- 2) скорее не удовлетворен (-а);
- 3) затрудняюсь ответить (переход к вопросу № 12).

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

12. Как Вы оцениваете эффективность деятельности контрольных (надзорных) органов? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка "1" означает, что деятельность была совсем неэффективной, оценка "5" означает, что деятельность очень эффективна. (один ответ)

13. Изменилось ли Ваше отношение к контрольному/надзорному органу в результате проведения контрольных (надзорных) мероприятий? (один ответ)

- 1) да, в лучшую сторону;
- 2) да, в худшую сторону;
- 3) нет;
- 4) затрудняюсь ответить.

14. Уточните Ваш статус? (один ответ)

- 1) физическое лицо (переход к вопросу № 19);
- 2) индивидуальный предприниматель или его представитель (переход к вопросу № 16);
- 3) самозанятый (переход к вопросу № 16);
- 4) представитель юридического лица;
- 5) представитель физического лица (переход к вопросу № 19);
- 6) иной статус (укажите) (переход к вопросу № 19).

15. К какому виду относится Ваша организация?

- 1) коммерческая организация;
- 2) некоммерческая организация (переход к вопросу № 17).

16. К какому типу бизнеса относится Ваша организация?

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

17. 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.

18. Укажите основную сферу деятельности Вашей организации? (один ответ)

- 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 (укажите);
- 19) затрудняюсь ответить/отказ от ответа.

19. Ваш пол?

- 1) мужской;
- 2) женский.

20. Укажите Ваш возраст?

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

21. Укажите Ваше образование?

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

22. Укажите уровень Вашего ежемесячного дохода?

- 1) менее 20000 руб.;
- 2) 20000 – 39999 руб.;
- 3) 40000 – 59999 руб.;
- 4) 60000 – 79999 руб.;
- 5) 80000 – 99999 руб.;
- 6) 100000 – 200000 руб.;
- 7) более 200000 руб.

23. В каком муниципальном образовании Вы проживаете? (открытый вопрос)

### Блок 2. Оценка осуществления профилактики нарушений обязательных требований

1. Проводились ли в отношении Вашей организации/Вас как индивидуального предпринимателя профилактические мероприятия в отношении нарушений обязательных требований? (один ответ)

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

2. Какой вид государственного контроля (надзора) применялся? (любое число ответов)

(перечень видов контроля (надзора) органа власти)

3. Сколько раз в отношении Вашей организации/Вас как индивидуального предпринимателя проводились мероприятия по профилактике нарушений обязательных требований за последний год? (открытый вопрос)

4. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с органом власти 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. (один ответ)

5. Какие профилактические мероприятия были применены? (любое число ответов)

- 1) объявление предостережения;
- 2) консультирование;
- 3) самообследование;
- 4) профилактический визит;
- 5) информирование;
- 6) затрудняюсь ответить.

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

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

7. Обращались ли Вы в контрольный (надзорный) орган за консультацией по вопросам соблюдения обязательных требований? (один ответ)

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

8. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены консультацией по вопросам соблюдения обязательных требований? (один ответ)

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

9. Объявлялось ли в отношении Вас/Вашей организации предостережение о недопустимости нарушений обязательных требований? (один ответ)

- 1) да;
- 2) нет (переход к вопросу № 10);
- 3) затрудняюсь ответить (переход к вопросу № 10).

10. С какой оценкой полученного предостережения Вы согласны в наибольшей степени? (один ответ)

- 1) это предостережение расцениваю однозначно как давление;
- 2) это предостережение расцениваю в некоторой степени как давление;
- 3) это предостережение расцениваю в некоторой степени как поддержку;
- 4) это предостережение расцениваю однозначно как поддержку;
- 5) затрудняюсь ответить.

11. Проводился ли в отношении Вас/Вашей организации профилактический визит? (один ответ)

- 1) да;
- 2) нет (переход к вопросу № 14);
- 3) затрудняюсь ответить (переход к вопросу № 14).

12. С какой оценкой профилактического визита Вы согласны в наибольшей степени? (один ответ)

- 1) этот профилактический визит расцениваю однозначно как давление;
- 2) этот профилактический визит расцениваю в некоторой степени как

давление;

3) этот профилактический визит расцениваю в некоторой степени как поддержку;

4) этот профилактический визит расцениваю однозначно как поддержку;

5) затрудняюсь ответить.

13. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены организацией сервисов самообследования? (один ответ)

1) скорее удовлетворен (-а);

2) скорее не удовлетворен (-а);

3) затрудняюсь ответить.

14. Изменилось ли Ваше отношение к контрольному (надзорному) органу в результате профилактических мероприятий нарушений обязательных требований? (один ответ)

1) да, в лучшую сторону;

2) да, в худшую сторону;

3) нет;

4) затрудняюсь ответить.

15. Уточните Ваш статус? (один ответ)

1) физическое лицо (переход к вопросу № 19);

2) индивидуальный предприниматель или его представитель (переход к вопросу № 19);

3) самозанятый (переход к вопросу № 19);

4) представитель юридического лица;

5) представитель физического лица;

6) иной статус (укажите) (переход к вопросу № 20).

16. К какому виду относится Ваша организация? (один ответ)

1) коммерческая организация;

2) некоммерческая организация (переход к вопросу № 18).

17. К какому типу бизнеса относится Ваша организация? (один ответ)

1) малый бизнес;

2) средний бизнес;

3) крупный бизнес.

18. Укажите срок деятельности Вашей организации? (один ответ)

1) до 1 года;

2) от 1 года до 3 лет;

3) от 3 до 5 лет;

4) от 5 до 10 лет;



5) более 10 лет.

19. Укажите основную сферу деятельности Вашей организации? (один ответ)

- 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 (укажите);
- 19) затрудняюсь ответить/отказ от ответа.

20. Ваш пол?

- 1) мужской;
- 2) женский.

21. Укажите Ваш возраст?

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

22. Укажите Ваше образование?

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

23. Укажите уровень Вашего ежемесячного дохода?

- 1) менее 20000 руб.;

- 2) 20000 – 39999 руб.;
- 3) 40000 – 59999 руб.;
- 4) 60000 – 79999 руб.;
- 5) 80000 – 99999 руб.;
- 6) 100000 – 200000 руб.;
- 7) более 200000 руб.

24. В каком муниципальном образовании Вы проживаете? (открытый вопрос)

---

*Анна*

Приложение № 4  
к Порядку сбора и анализа обратной связи  
(от внешних и внутренних клиентов)  
в органах исполнительной власти Омской области,  
Аппарате Губернатора и Правительства Омской области,  
Представительстве Омской области при Правительстве  
Российской Федерации

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА**

анкеты по оценке удовлетворенности рассмотрением обращений и запросов

1. Приходилось ли Вам обращаться в органы исполнительной власти Омской области, Аппарат Губернатора и Правительства Омской области, Представительство Омской области при Правительстве Российской Федерации (далее – орган власти) с какими-либо предложениями, заявлениями, жалобами, запросами за прошедший год? (один ответ)

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

2. Сколько раз Вам приходилось обращаться в орган власти за прошедший год?  
(один ответ)

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

3. К какому типу относилось обращение? (один ответ)

- 1) заявление;
- 2) предложение;
- 3) жалоба;
- 4) запрос на предоставление информации о деятельности органа исполнительной власти Омской области;
- 5) иное \_\_\_\_\_ (укажите).

4. Укажите по какому поводу было обращение? (открытый вопрос)

5. Укажите способ подачи обращения? (один ответ)

- 1) через раздел "Электронная приемная" официального сайта органа власти;
- 2) по почте;
- 3) по электронной почте;
- 4) прямое обращение в орган власти на личном приеме;

5) через федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – Единый портал);

б) через государственную информационную систему Омской области "Портал государственных и муниципальных услуг Омской области" (далее – региональный портал государственных услуг);

7) иное \_\_\_\_\_ (укажите).

6. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в орган власти? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка "1" означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка "5" означает, что Вы полностью удовлетворены. (один ответ)

Способ	Оценка (от 1 до 5)
Через раздел "Электронная приемная" официального сайта ведомства	
По почте	
По электронной почте	
Прямое обращение в орган власти на личном приеме	
Через Единый портал	
Через региональный портал государственных услуг	
Иное	

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

8. 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)

9. Ваше обращение (запрос) было рассмотрено непосредственно в органе власти либо было переадресовано? (один ответ)

1) да, обращение (запрос) рассматривалось непосредственно в органе исполнительной власти Омской области (переход к вопросу № 11);

2) обращение (запрос) было переадресовано.

10. Вы получили уведомление о перенаправлении обращения (запроса)? (один ответ)

1) да;

2) нет.

11. Был ли получен ответ на Ваше обращение (запрос)?

- 1) да (переход к вопросу № 13);
- 2) нет (переход к вопросу № 14);
- 3) был получен отказ в рассмотрении обращения (запроса).

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

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

13. Насколько Вы удовлетворены качеством ответа на обращение (запрос) в орган власти? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка "1" означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка "5" означает, что Вы полностью удовлетворены. (один ответ)

14. 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)

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

15. Изменилось ли Ваше отношение к органу власти после обращения (запроса)? (один ответ)

- 1) да, в лучшую сторону;
- 2) да, в худшую сторону;
- 3) нет;
- 4) затрудняюсь ответить.

16. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым при необходимости обращаться, подавать запросы в данный орган власти?

Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка "1" означает "очень маловероятно", оценка "10" означает "с большой вероятностью". (один ответ)

17. Уточните Ваш статус?

- 1) физическое лицо (переход к вопросу № 23);
- 2) индивидуальный предприниматель или его представитель (переход к вопросу № 20);
- 3) самозанятый (переход к вопросу № 20);
- 4) представитель юридического лица;
- 5) представитель физического лица;
- 6) иной статус (укажите) (переход к вопросу № 22).

18. К какому виду относится Ваша организация?

- 1) коммерческая организация;
- 2) некоммерческая организация (переход к вопросу № 20).

19. К какому типу бизнеса относится Ваша организация?

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

20. 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.

21. Укажите основную сферу деятельности Вашей организации? (один ответ)

- 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.

22. Ваш пол?

- 1) мужской;
- 2) женский.

23. Укажите Ваш возраст?

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

24. Укажите Ваше образование?

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

25. Укажите уровень Вашего ежемесячного дохода?

- 1) менее 20000 руб.;
- 2) 20000 – 39999 руб.;
- 3) 40000 – 59999 руб.;
- 4) 60000 – 79999 руб.;
- 5) 80000 – 99999 руб.;
- 6) 100000 – 200000 руб.;
- 7) более 200000 руб.

26. В каком муниципальном образовании Вы проживаете? (открытый вопрос)

---



Приложение № 5  
к Порядку сбора и анализа обратной связи  
(от внешних и внутренних клиентов)  
в органах исполнительной власти Омской области,  
Аппарате Губернатора и Правительства Омской области,  
Представительстве Омской области при Правительстве  
Российской Федерации

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА**

анкеты оценки удовлетворенности доступностью, составом и качеством информации о деятельности органов исполнительной власти Омской области, Аппарата Губернатора и Правительства Омской области, Представительства Омской области при Правительстве Российской Федерации (далее – органы власти)

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

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

2. Как часто Вы пользуетесь сайтом органа власти? (один ответ)

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

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

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

4. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на сайте органа власти? 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. За получением какой информации Вы чаще всего обращаетесь на сайт органа власти? (открытый вопрос)

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



7. Как часто Вы пользуетесь следующими источниками информации? (один ответ по каждой строке)

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

8. Удастся ли Вам найти необходимую информацию на следующих ресурсах? (один ответ по каждой строке)

Ресурс	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Телеграм-канал органа власти			
Страница органа власти в социальной сети "ВКонтакте"			
Страница органа власти 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. (один ответ по каждой строке)

Ресурс	Оценка (от 1 до 5)
Телеграм-канал органа власти	
Страница органа власти в социальной сети "ВКонтакте"	
Страница органа власти в социальной сети "Одноклассники"	
Другое	

10. Какая информация наиболее востребована Вами на страницах органа власти в социальных сетях и/или телеграм-канале? (открытый вопрос)

11. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в ведении страниц органа

власти в социальных сетях и/или телеграм-канале? (открытый вопрос)

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

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 (переход к вопросу № 17).

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? (один ответ)

- 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. Укажите уровень Вашего ежемесячного дохода?

- 1) менее 20000 руб.;
- 2) 20000 – 39999 руб.;
- 3) 40000 – 59999 руб.;
- 4) 60000 – 79999 руб.;
- 5) 80000 – 99999 руб.;
- 6) 100000 – 200000 руб.;
- 7) более 200000 руб.

22. В каком муниципальном образовании Вы проживаете? (открытый вопрос)

---



Приложение № 6

к Порядку сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в органах исполнительной власти Омской области, Аппарате Губернатора и Правительства Омской области, Представительстве Омской области при Правительстве Российской Федерации

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА**

анкеты оценки удовлетворенности внутренних клиентов органов исполнительной власти Омской области, Аппарата Губернатора и Правительства Омской области, Представительства Омской области при Правительстве Российской Федерации (далее – орган власти)

**Блок 1. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов профессиональной деятельностью в органах власти**

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном органе власти?

- 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 органе власти					
Консультирование по вопросам взаимодействия с органом власти					

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

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

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 материала-					

ми (бумага, бланки, канцелярские товары)					
--	--	--	--	--	--

5. Насколько Вы удовлетворены регламентацией своей профессиональной деятельности? (один ответ по каждой строке)

Вид	Полностью удовлетворен (-а)	Скорее удовлетворен (-а)	Скорее не удовлетворен (-а)	Полностью не удовлетворен (-а)	Затрудняюсь ответить
Понятность инструкций и методических материалов					
Удобство использования инструкций и методических материалов					
Актуальность инструкций и методических материалов					

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

Вид	Полностью удовлет- ворен (-а)	Скорее удовлет- ворен (-а)	Скорее не удовлет- ворен (-а)	Полностью не удовлет- ворен (-а)	Затруд- няюсь отве- тить
1	2	3	3	4	5
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					
Демонстрационные панели (дашборды)					
Автоматизация форм и					

1	2	3	3	4	5
шаблонов					
Автоматизация отчетов					
Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (информационно-телекоммуникационная сеть "Интернет" (далее – Интернет))					
Доступ к данным иных органов власти и организаций					

7. Что Вас не устраивает в информационно-технологическом 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		
Демонстрационные панели (дашборды)		
Автоматизация форм и шаблонов		
Автоматизация отчетов		



Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)		
Доступ к данным иных органов власти и организаций		

8. Что необходимо изменить в информационно-технологическом сопровождении Вашей профессиональной деятельности? (открытый вопрос)

9. Как часто Вы взаимодействуете с кадровой службой в Вашем органе власти? (один ответ по каждой строке)

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

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

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

11. Насколько Вы удовлетворены работой кадрового подразделения при выполнении следующих функций? (один ответ по каждой строке)

Функция	Скорее удовлетворен (-а)	Скорее не удовлетворен (-а)	Затрудняюсь ответить
1	2	3	4
Выполнение требований кадровой политики организации (формирование кадрового состава, разработка и утверждение штатного расписания, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов)			
Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с			

1	2	3	4
соискателями, составление рекомендаций для работодателя)			
Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)			
Аттестация сотрудников			
Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников			
Разрешение трудовых конфликтов			
Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий			
Разработка должностных инструкций			
Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками сотрудников)			
Учет рабочего времени (ведение табеля учета рабочего времени)			
Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)			
Работа с персоналом			

1	2	3	4
(выдача справок, выписок из личных документов)			
Организация хранения документов			
Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации			

12. Что Вас не устраивает в работе кадрового подразделения при выполнении следующих функций? (открытый вопрос)

Задачи и функции кадрового подразделения	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
1	2	3
<i>Например:</i>		
Выполнение требований кадровой политики организации (формирование кадрового состава, разработка и утверждение штатного расписания, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов)		
Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)		
Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)		
Аттестация сотрудников		
Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников		
Разрешение трудовых конфликтов		
Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий		
Разработка должностных инструкций		
Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками сотрудников)		
Учет рабочего времени (ведение табеля учета)		

1	2	3
рабочего времени)		
Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)		
Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)		
Организация хранения документов		
Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации		
Иные задачи и функции кадрового подразделения		

13. Насколько, с Вашей точки зрения, оптимально организованы следующие этапы организации кадровой работы в органе власти? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает совсем не оптимально, оценка 5 означает максимально оптимально. (один ответ по строке)

Этапы процесса организации кадровой работы в органе власти	Оценка от 1 до 5
1	2
Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу)	
Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу)	
Предоставление отпуска	
Направление в служебную командировку	
Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности	
Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)	
Предотвращение и урегулирование конфликта интересов	
Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера	
Представление сведений о размещении информации в Интернете	
Проведение служебных проверок	
Организация предоставления материальной помощи	
Организация предоставления государственных социальных гарантий	
Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей	
Организация документооборота и оперативного	

1	2
взаимодействия с кадровой службой	
Выполнение служебных (трудовых) обязанностей	
Прекращение служебного контракта (трудового договора)	
Индивидуальный служебный (трудовой) спор	
Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти	

14. Какие проблемы возникают на следующих этапах организации кадровой работы в органе власти? (ответы по каждой строке) (открытый вопрос)

Этапы процесса организации кадровой работы в органе власти	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)		
Предоставление отпуска		
Направление в служебную командировку		
Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности		
Изменение существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)		
Предотвращение и урегулирование конфликта интересов		
Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера		

1	2	3
Представление сведений в Интернете об адресах сайтов и (или) страниц сайтов в Интернете, 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		
Проведение служебных проверок		
Организация предоставления материальной помощи		
Организация предоставления государственных социальных гарантий		
Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей		
Организация документооборота и оперативного взаимодействия с кадровой службой		
Выполнение служебных (трудовых) обязанностей		
Прекращение служебного контракта (трудового договора)		
Индивидуальный служебный (трудовой) спор		
Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти		

15. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием со специалистами кадрового подразделения? (один ответ)

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

16. Как часто Вы взаимодействуете с подразделением по ведению бухгалтерского учета в Вашем органе власти? (один ответ по каждой строке)

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

5) затрудняюсь ответить.

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

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

18. Насколько Вы удовлетворены работой структурного подразделения, ответственного за ведение бухгалтерского учета и отчетности, при выполнении следующих задач? (один ответ по каждой строке)

Задачи и функции структурного подразделения, ответственного за ведение бухгалтерского учета и отчетности	Скорее удовлетворен (-а)	Скорее не удовлетворен (-а)	Затрудняюсь ответить
1	2	3	4
<i>Например:</i>			
Формирование полной и достоверной информации о финансовых результатах деятельности органа власти, необходимой для оперативного руководства и управления			
Обеспечение должностных лиц органа власти информацией, необходимой для контроля за использованием финансовых ресурсов в соответствии с нормами, сметами, нормативами			
Ведение бухгалтерской документации (первичных учетных документов, регистров бухгалтерского учета, документов бухгалтерского отчета) и			

1	2	3	4
инвентаризация			
Ведение счетов бухгалтерского учета (нефинансовых активов, финансовых активов, обязательств, финансовых результатов, санкционированных расходов бюджета)			
Организация хранения документов бухгалтерского учета			
Проведение мероприятий по проверке соблюдения требований законодательства в целях обеспечения единой государственной финансовой политики и соблюдения финансовых интересов государства и его граждан с использованием ревизии, обследования, проверки, инспектирования			
Иные задачи согласно функциям и задачам структурного подразделения, ответственного за ведение бухгалтерского учета и отчетности			

19. Что Вас не устраивает в работе структурного подразделения, ответственного за ведение бухгалтерского учета и отчетности, при выполнении следующих задач? (открытый вопрос)



Задачи и функции структурного подразделения, ответственного за ведение бухгалтерского учета и отчетности	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
<i>Например:</i>		
Формирование полной и достоверной информации о финансовых результатах деятельности органа власти, необходимой для оперативного руководства и управления		
Обеспечение должностных лиц органа власти информацией, необходимой для контроля за использованием финансовых ресурсов в соответствии с нормами, сметами, нормативами		
Ведение бухгалтерской документации (первичных учетных документов, регистров бухгалтерского учета, документов бухгалтерского отчета) и инвентаризация		
Ведение счетов бухгалтерского учета (нефинансовых активов, финансовых активов, обязательств, финансовых результатов, санкционированных расходов бюджета)		
Организация хранения документов бухгалтерского учета		
Проведение мероприятий по проверке соблюдения требований законодательства в целях обеспечения единой государственной финансовой политики и соблюдения финансовых интересов государства и его граждан с использованием ревизии, обследования, проверки, инспектирования		
Иные задачи и функции структурного подразделения, ответственного за ведение бухгалтерского учета и отчетности		

20. Что необходимо изменить в работе по ведению бухгалтерского учета в Вашем органе власти? (открытый вопрос)

21. Как часто Вы взаимодействуете с подразделением (-ями), ответственным (-и) за административно-хозяйственную деятельность в Вашем органе власти?

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

5) затрудняюсь ответить.

22. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как организована административно-хозяйственная деятельность в Вашем органе власти? (один ответ)

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

23. Насколько Вы удовлетворены организацией работы подразделения (-ий), ответственного (-ых) за административно-хозяйственную деятельность в Вашем органе власти, при выполнении следующих функций? (один ответ по каждой строке)

Задачи и функции подразделения (-ий), ответственного (-ых) за административно-хозяйственную деятельность	Скорее удовлетворен (-а)	Скорее не удовлетворен (-а)	Затрудняюсь ответить
1	2	3	4
<i>Например:</i>			
Обеспечение работников расходными материалами, товарами, оборудованием и услугами для создания оптимальных условий труда			
Организация деловых поездок работников, обеспечение корпоративных и деловых мероприятий			
Материально-техническое и документационное сопровождение работы транспорта органа власти			
Материально-техническое и документационное сопровождение процесса управления недвижимостью органа власти			
Организация рабочего пространства (подготовка и обслуживание),			

1	2	3	4
создание и обеспечение оптимальных условий выполнения трудовых функций работниками органа власти, в том числе обеспечение безопасных условий труда, соблюдение санитарного режима и противопожарной безопасности			
Организация процессов перевозки работников, доставки грузов и управление транспортом органа власти			
Управление объектами недвижимости (техническое обслуживание зданий, оборудования и инженерной инфраструктуры; планирование, проведение и контроль капитальных и текущих ремонтов)			
Операционное и стратегическое управление процессами административного, хозяйственного, документационного и организационного сопровождения и обеспечения деятельности органа власти			
Благоустройство территорий; организация и обеспечение пропускного режима			
Иные задачи согласно функциям и задачам административно-хозяй-			

1	2	3	4
ответственного подразделения в органе власти			

24. Что Вас не устраивает в работе административно-хозяйственного подразделения при выполнении следующих функций? (открытый вопрос)

Задачи и функции подразделения (-ий), ответственного (-ых) за административно-хозяйственную деятельность	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
1	2	3
Обеспечение работников расходными материалами, товарами, оборудованием и услугами для создания оптимальных условий труда		
Организация деловых поездок работников, обеспечение корпоративных и деловых мероприятий		
Материально-техническое и документационное сопровождение работы транспорта органа власти		
Материально-техническое и документационное сопровождение процесса управления недвижимостью органа власти		
Организация рабочего пространства (подготовка и обслуживание), создание и обеспечение оптимальных условий выполнения трудовых функций работниками органа власти, в том числе обеспечение безопасных условий труда, соблюдение санитарного режима и противопожарной безопасности		
Организация процессов перевозки работников, доставки грузов и управление корпоративным транспортом органа власти		
Управление объектами недвижимости (техническое обслуживание зданий, оборудования и инженерной инфраструктуры; планирование, проведение и контроль капитальных и текущих ремонтов)		
Операционное и стратегическое управление процессами административного, хозяйственного, документационного и организационного сопровождения и обеспечения деятельности органа власти		
Благоустройство территорий; организация		

1	2	3
и обеспечение пропускного режима		
Иные задачи согласно задачам и функциям административно-хозяйственного подразделения в органе власти		

25. Что необходимо изменить в работе подразделения (-ий), ответственного (-ых) за административно-хозяйственную деятельность в Вашем органе власти? (открытый вопрос)

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

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

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

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

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

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

29. Насколько Вы удовлетворены системой адаптации новых сотрудников органа власти? (один ответ)

- 1) скорее удовлетворен (-а);
- 2) скорее не удовлетворен (-а);
- 3) затрудняюсь ответить;
- 4) система адаптации отсутствует (переход к вопросу № 32).

30. Какие меры по адаптации новых сотрудников, используемые в органе власти, Вы можете выделить? (любое число ответов)

- 1) общее информирование, инструктаж о деятельности и культуре

взаимоотношений в коллективе;

2) знакомство с трудовым распорядком, правовыми актами, регулирующими деятельность органа власти;

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.

31. Как часто в Вашем органе власти проводится обучение сотрудников? (один ответ по каждой строке)

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					

32. 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)			

1	2	3	4
Результат			
Престижность			
Общественное одобрение			

33. 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.

34. 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.

35. Укажите общий стаж работы?

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

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

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

37. 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.

38. Сколько лет Вы работаете в Вашем органе власти?

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

39. Ваш пол?

- 1) мужской;
- 2) женский.

40. Укажите Ваш возраст?

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

41. 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 договоров

1. Насколько Вы удовлетворены организацией процесса нормотворчества в части правовых актов органа власти? (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					



1	2	3	4	5	6
проекта ПА					
Утвержде- ние ПА					
Размеще- ние ПА на сайте органа власти					
Контроль и соблюде- ние ПА					

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

Проблема	Укажите проблему	Затрудня- юсь 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 удовлет- ворен (-а)	Скорее удовлет- ворен (-а)	Скорее не удовлет- ворен (-а)	Полностью не удовлет- ворен (-а)	Затруд- няюсь ответить
1	2	3	4	5	6
Понят- ность инструк- ций и методиче- ских материа- лов					
Удобство					

1	2	3	4	5	6
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)					
Доступ к данным иных государственных органов и организаций					

5. Насколько Вы удовлетворены организацией процесса по оформлению и исполнению административно-хозяйственных договоров (далее – договоры) в органе власти? (один ответ по каждой строке) (заполняются только служащими, которые непосредственно осуществляют эту деятельность)

Вид	Полностью удовлетворен (-а)	Скорее удовлетворен (-а)	Скорее не удовлетворен (-а)	Полностью не удовлетворен (-а)	Затрудняюсь ответить
<i>Например:</i>					
Подготовка договора					
Согласование договора					
Подписание договора					
Регистрация договора					
Исполнение договора					
Контроль и мониторинг исполнения договора					

6. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках процесса по оформлению и исполнению договоров в органе власти? (ответ по каждой строке относительно каждого этапа) (открытый вопрос)

Вид	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
<i>Например:</i>		
Подготовка договора		
Согласование договора		
Подписание договора		
Регистрация договора		
Исполнение договора		
Контроль и мониторинг исполнения договора		

7. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) при согласовании проектов договоров в органе власти? (ответ по каждой строке относительно каждого этапа) (открытый вопрос)

Этап	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
Устранение замечаний		
Сроки согласования		
Этапы согласования		
Количество согласующих звеньев		

8. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) при повторном согласовании проектов договоров в органе власти после устранения замечаний согласующих структурных подразделений? (ответ по каждой строке относительно каждого этапа) (открытый вопрос)

Этап	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
Устранение замечаний		
Сроки согласования		
Этапы согласования		
Количество согласующих звеньев		

9. Считаете ли вы возможным упростить процедуру согласования проектов договоров в органе власти после устранения замечаний согласующих структурных подразделений? (ответ по каждой строке относительно каждого этапа) (открытый вопрос)

Этап	Да, считаю возможным	Нет, не считаю возможным	Затрудняюсь ответить
Сроки согласования			
Этапы согласования			
Количество согласующих звеньев			

10. Ваши предложения по оптимизации процесса подготовки, согласования и заключения проектов договоров в органе власти? (открытый вопрос)

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

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

1	2	3	4
функции, процедуры)			
Результат			

### Блок 3. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов рассмотрением обращений и выполнением запросов

1. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по вопросам обращений (запросов)? (один ответ)

- 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 (запросы), с которыми Вам приходится работать? (один ответ)

- 1) заявление;
- 2) предложение;
- 3) жалоба;
- 4) запрос на предоставление информации о деятельности органа власти;
- 5) иное \_\_\_\_\_ (укажите).

3. По каким поводам чаще всего бывают обращения (запросы)? (открытый вопрос)

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

- 1) через раздел "Электронная приемная" официального сайта органа власти;
- 2) по почте;
- 3) по электронной почте;
- 4) прямое обращение в орган власти на личном приеме;
- 5) через федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – Единый портал);
- 6) через государственную информационную систему Омской области "Портал государственных и муниципальных услуг Омской области" (далее – региональный портал государственных услуг);
- 7) иное \_\_\_\_\_ (укажите).

5. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения (запроса) в Ваш орган власти? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (один ответ)

Форма подачи обращения (запроса)	Оценка от 1 до 5
Через раздел "Электронная приемная" официального сайта органа власти	
По почте	
По электронной почте	
Прямое обращение в орган власти на личном приеме	
Через Единый портал	
Через региональный портал государственных услуг	
Иное	

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

7. Как часто происходит переадресация обращений (запросов) в другой орган власти? (один ответ)

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

8. Каковы обычно причины переадресации обращений (запросов) в другой орган власти? (открытый вопрос)

9. Как часто происходит отказ в рассмотрении обращений (запросов)? (один ответ)

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

10. Каковы обычно причины отказов в рассмотрении обращений (запросов)? (открытый вопрос)

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

12. Что необходимо изменить в процессе рассмотрения обращений

и выполнения запросов в Вашем органе власти? (открытый вопрос)

**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? (один ответ)

- 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? (любое число ответов)

(Перечень услуг органа власти)

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

- 1) при обращении через Единый портал;
- 2) при обращении через мобильное приложение Единого портала;
- 3) при непосредственном обращении на официальный сайт органа власти;
- 4) при личном обращении в орган власти;
- 5) при обращении через региональный портал государственных услуг;
- 6) при обращении в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ);
- 7) 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	

1	2
предоставлению документов	
Оперативность получения результата	
Возможность получения результата в электронном виде	

5. Каким образом предоставляется государственная услуга? (один ответ)

- 1) услуга всегда предлагается самим органом власти;
- 2) заявитель сам обращается за услугой;
- 3) государственная услуга предлагается органом власти 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)? (один ответ)

- 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? (один ответ)

- 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. (один ответ по строке)

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	



1	2
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) регионального органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу	

9. Какие проблемы возникают в рамках следующих процессов предоставления государственной услуги? (ответы по каждой строке) (открытый вопрос)

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) регионального органа исполнительной власти, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц		

10. Что необходимо изменить в процессах предоставления государственной услуги в Вашем органе власти? (открытый вопрос)

## 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? (один ответ)

- 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 органа власти)

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

- 1) на Едином портале;
- 2) в мобильном приложении Единого портала;
- 3) на цифровой платформе малого и среднего предпринимательства;
- 4) при непосредственном обращении на официальный сайт органа власти;
- 5) при личном обращении в орган власти;
- 6) в МФЦ "Мой бизнес";
- 7) в средствах массовой информации, социальных сетях;
- 8) от коллег, знакомых, сотрудников;
- 9) в системе "Электронный бюджет";
- 10) 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. (один ответ по строке)

Способ информирования о мере поддержки	Оценка от 1 до 5
1	2
На Едином портале	
В мобильном приложении Единого портала	
На цифровой платформе малого и среднего предпринимательства	
При непосредственном обращении на официальный сайт органа власти	

1	2
При личном обращении в орган власти	
В МФЦ "Мой бизнес"	
В средствах массовой информации/социальных сетях	
От коллег, знакомых, сотрудников	
В системе "Электронный бюджет"	
Другое (укажите)	

5. Каким образом предоставляется мера государственной поддержки?  
(один ответ)

- 1) мера поддержки всегда предлагается самим органом власти;
- 2) клиент сам обращается за мерой поддержки;
- 3) мера поддержки предлагается органом власти 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)? (один ответ)

- 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? (один ответ)

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

8. 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. (один ответ по строке)

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	

1	2
Рассмотрение заявления на получение меры государственной поддержки и принятие решений по результатам его рассмотрения	
Предоставление меры государственной поддержки	
Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа власти, предоставляющего меру государственной поддержки, а также его должностных лиц	

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

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) органа власти, предоставляющего меру государственной поддержки, а также его должностных лиц		

10. Что необходимо изменить в процессах предоставления меры государственной поддержки в Вашем органе власти? (открытый вопрос)

#### Блок 6. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов проведением контрольных (надзорных) мероприятий

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

деятельности? (один ответ)

- 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? (любое число ответов)

3. Каким образом организовано информирование по вопросам осуществления контрольной (надзорной) деятельности в органе власти? (любое число ответов)

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

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

Способ информирования о мере поддержки	Оценка от 1 до 5
На Едином портале	
В мобильном приложении Единого портала	
При непосредственном обращении на официальный сайт органа власти	
При личном обращении в орган власти	
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. (один ответ по строке)


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) (открытый вопрос)

Процессы в рамках предоставления меры поддержки	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 органе власти? (открытый вопрос)

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!



Приложение № 7  
к Порядку сбора и анализа обратной связи  
(от внешних и внутренних клиентов)  
в органах исполнительной власти Омской области,  
Аппарате Губернатора и Правительства Омской области,  
Представительстве Омской области при Правительстве  
Российской Федерации

Форма карты проблем клиентов

Идентификатор процесса <sup>1</sup>	Наименование государственной услуги, государственной функции, сервиса <sup>2</sup>	Наименование процесса <sup>3</sup>	Выявленные проблемы (потенциальные потребности клиентов) <sup>4</sup>	Распространенность проблемы <sup>5</sup>	Приоритетность решения проблемы (удовлетворения потребности клиентов) <sup>6</sup>	Необходимые к реализации мероприятия <sup>7</sup>	Ответственный <sup>8</sup>	Срок реализации (дд/мм/гг) <sup>9</sup>

<sup>1</sup> Указывается порядковый номер процесса в соответствии с реестром межведомственных и внутриведомственных процессов органа власти.

<sup>2</sup> Указывается полное наименование государственной услуги, функции, сервиса в соответствии с положениями федерального и областного законодательства.

<sup>3</sup> Указывается наименование процесса в соответствии с реестром межведомственных и внутриведомственных процессов органа власти.

<sup>4</sup> Указываются проблемы и потребности клиентов, определенные по результатам сбора обратной связи.

<sup>5</sup> Указывается доля клиентов, отметивших проблему, от общего числа опрошенных.

<sup>6</sup> Указывается степень важности решения данной проблемы для органа власти с учетом распространенности проблемы среди клиентов (высокая/средняя/низкая).

<sup>7</sup> Указываются мероприятия, планируемые к реализации в органе власти и (или) подведомственном учреждении органа власти, направленные на решение выявленных проблем (удовлетворение потребностей) клиентов (далее – планируемые мероприятия).

<sup>8</sup> Указывается структурное подразделение органа власти, ответственное за реализацию планируемых мероприятий.

<sup>9</sup> Указывается срок реализации планируемых мероприятий.

---



## РЕКОМЕНДАЦИИ

по проведению сегментации внешних и внутренних клиентов по группам процессов в органах исполнительной власти Омской области, Аппарате Губернатора и Правительства Омской области, Представительстве Омской области при Правительстве Российской Федерации

### I. Общие положения

1. Настоящие Рекомендации разработаны в целях регламентации процесса подготовки профилей клиентских сегментов в органах исполнительной власти Омской области, Аппарате Губернатора и Правительства Омской области, Представительстве Омской области при Правительстве Российской Федерации (далее – органы власти).

2. Для целей настоящих Рекомендаций используются следующие понятия:

1) сегментация клиентов – процесс разделения клиентов на сегменты на основании сходств по одному или нескольким признакам;

2) клиентский сегмент – группа клиентов (внешних и (или) внутренних), которую можно выделить на основании сходств по одному или нескольким признакам;

3) профиль клиентского сегмента – совокупность признаков и особенностей, описывающих клиентский сегмент;

4) клиентский путь – последовательность действий клиента, которые он осуществляет от момента возникновения потребностей до момента их удовлетворения;

5) емкость сегмента – количество лиц, попавших в данный сегмент;

6) глубинное интервью – метод исследования, представляющий собой доверительную беседу с клиентом для выявления проблем, задач и ожиданий, позволяющую глубоко оценить опыт каждого клиента;

7) фокус-группа – тип исследования, заключающийся в организации исследовательских процессов посредством сбора группы для обсуждения поставленной задачи;

8) слепая зона – клиенты, имеющие право на государственную услугу или меру государственной поддержки, но не обращающиеся за ней;

9) клиентский опыт – впечатления клиента, полученные в результате взаимодействия с органами власти;

10) удовлетворенность клиента – измеримое восприятие клиентом степени выполнения его ожиданий;

11) персонализация клиентского пути – формирование наиболее удобного клиентского пути для отдельных клиентских сегментов.

3. Назначение профилей клиентских сегментов:

1) агрегация сведений о проблемах и потребностях клиентов в одном месте для

улучшения клиентского пути;

2) выявление наиболее востребованных каналов информирования каждого клиентского сегмента для повышения удовлетворенности клиентов процессом информирования.

4. Целями создания профилей клиентских сегментов являются:

- 1) улучшение клиентского опыта;
- 2) повышение удовлетворенности клиента процессами взаимодействия с органами власти.

## II. Формирование профиля клиентского сегмента

5. Формирование профиля клиентского сегмента основывается на сегментации клиентов.

Для определения признаков сегментации клиентов формируется перечень признаков (характеристик) клиентов и их значений, имеющих значимость в рамках предоставления государственных услуг (сервисов), мер государственной поддержки, осуществления государственного контроля (надзора), выполнения государственных функций, рассмотрения обращений и запросов, обеспечения доступа к информации о деятельности органов власти, организации отношений с внутренним клиентом (сотрудниками) органов власти (далее – направления деятельности органов власти), описывающих клиентский сегмент и отражающих его специфические особенности (примерные признаки сегментации представлены в приложениях № 1 – 3 к настоящим Рекомендациям).

Источниками формирования признаков клиентов и их значений являются:

- 1) нормативные правовые акты, регламентирующие направления деятельности органов власти;
- 2) состав запрашиваемых документов и сведений в рамках осуществления направлений деятельности органов власти;
- 3) результаты анализа обратной связи и открытых источников;
- 4) признаки сегментации, представленные в приложениях № 1 – 3 к настоящим Рекомендациям;
- 5) результаты анализа социально незащищенных слоев населения (для специальных признаков).

Оптимальное количество признаков и их значений для одного клиентского сегмента – от 5 до 15.

6. На основании перечня признаков сегментации клиентов проводится их группировка и составляется "целостный" образ каждого клиентского сегмента.

Для составления "целостного" образа каждого клиентского сегмента определяется, какие клиентские сегменты необходимо исследовать в первую очередь по следующим параметрам и источникам:

- 1) основные параметры:
  - емкость сегмента (источники: внутренняя статистика органа власти, данные Федеральной службы государственной статистики);
  - уровень удовлетворенности представителей сегмента направлением деятельности в органах власти (источники: результаты опросов, результаты

глубинных интервью, результаты фокус-группы, отзывы);

2) дополнительные параметры:

- уникальность проблем (источники: жалобы, результаты глубинных интервью, открытые источники);

- слепая зона (источник: внутренняя статистика органа власти).

7. На основании "целостного" образа клиентского сегмента формируется профиль клиентского сегмента, содержащий гипотезы об особенностях клиентского пути и предпочтительных каналах взаимодействия с клиентом.

Для окончательного формирования профилей клиентских сегментов проводятся дополнительные мероприятия по получению обратной связи с привлечением респондентов для проверки гипотез (опросы, глубинные интервью, фокус-группы и иные). Каждый клиентский сегмент должен быть представлен, по меньшей мере, одним респондентом.

8. Сформированные профили клиентского сегмента оформляются в соответствии с формой профиля клиентского сегмента, предусмотренной приложением № 4 к настоящим Рекомендациям.

Формирование профилей клиентских сегментов рекомендуется проводить в течение года.

9. По завершении формирования профилей клиентских сегментов органами власти не позднее I квартала года, следующего за годом, в котором формировались профили клиентского сегмента, подготавливается отчет, содержащий:

1) профили клиентских сегментов;

2) планы по персонализации клиентских путей с учетом выявленных потребностей и проблем клиентов.

10. Профиль клиентского сегмента подлежит актуализации каждый раз при появлении новых данных о сегменте на основании результатов сбора и анализа обратной связи и других исследований в рамках изучения клиентского пути и (или) проверки гипотез.

---



Приложение № 1  
к Рекомендациям по проведению сегментации  
внешних и внутренних клиентов по группам процессов  
в органах исполнительной власти Омской области,  
Аппарате Губернатора и Правительства Омской области,  
Представительстве Омской области при Правительстве  
Российской Федерации

Примерные признаки сегментации внешних клиентов (юридические лица)

Группа признаков сегментации	Признак сегментации	Значение сегментов
1	2	3
Организационные	Тип субъекта экономической деятельности	Индивидуальные предприниматели; самозанятые; юридические лица
	Тип принадлежности капитала	Национальные компании (российские); иностраннне компании; компании со смешанной принадлежностью капитала
	Форма собственности	Государственные предприятия; муниципальные предприятия; частные компании с государственным участием; частные компании
	Организационно-правовая форма	Общество с ограниченной ответственностью; акционерное общество; кооператив; товарищество
	Размер бизнеса	Микробизнес; малый бизнес; средний бизнес; крупный бизнес;
	Сфера бизнеса	Сельское хозяйство; добывающая отрасль; производство; строительство; торговля; сфера услуг;

1	2	3
		социально значимые сферы; государственная служба
	Стаж на рынке	Старожил (более 10 лет на рынке); постоянный участник (от 2 до 10 лет); новичок (до 2 лет)
	Внешнеэкономическая деятельность	Субъект внешнеэкономической деятельности; не ведет деятельность, связанную с международными рынками сбыта
	Регион оказания услуги	<i>По справочнику регионов</i>
	Регион присутствия головной организации	<i>По справочнику регионов</i>
	Территория основной деятельности	Осуществляющие деятельность в сельской местности; осуществляющие деятельность в городе с населением до 1 млн. жителей; осуществляющие деятельность в мегаполисе (свыше 1 млн. жителей); территория без особого статуса; территория опережающего социально экономического развития; особая экономическая зона
	Масштаб рынка	Международные компании (представленные в нескольких странах); федеральные компании (компании, представленные в нескольких субъектах Российской Федерации); региональные компании (представленные только в одном регионе); местные компании (представленные только в одном муниципальном образовании)
	Лицензируемая деятельность	Лицензируемая деятельность; деятельность, не требующая лицензирования
	Наличие разрешений	Лицензия; аттестация; аккредитация
	Тип конкуренции на	Чистая конкуренция;

1	2	3
	рынке	монополистическая конкуренция; олигополия
	Количество клиентов	<i>Указывается число</i>
Технографические	Наличие дополнительной электронной подписи	Используют электронную подпись; не используют электронную подпись
	Уровень автоматизации/ цифровизации	Высокий уровень; средний уровень; низкий уровень
	Зависимость от иностранного программного обеспечения (далее – ПО) / оборудования	Низкая зависимость; средняя зависимость; высокая зависимость
	Канал обращения за получением услуги	Федеральная государственная информационная система "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)"; государственная информационная система Омской области "Портал государственных и муниципальных услуг Омской области"; онлайн-сервис органа власти; мобильное приложение органа власти; личный визит в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ); сайт МФЦ; личный визит в орган власти; обращение по телефону; обращение по электронной почте; обращение почтовым отправлением
	Канал получения информации по услуге	Веб-сайт; мобильное приложение; мессенджер
Функциональные	Лицо в компании, принимающее решение по услуге	Руководитель; заместитель руководителя; главный бухгалтер; ведомственный руководитель
	Частность пользования услугами	Редко пользуется услугами; активный пользователь

1	2	3
		государственных услуг (частотный заявитель)

*Раша*

Приложение № 2  
к Рекомендациям по проведению сегментации  
внешних и внутренних клиентов по группам процессов  
в органах исполнительной власти Омской области,  
Аппарате Губернатора и Правительства Омской области,  
Представительстве Омской области при Правительстве  
Российской Федерации

Примерные признаки сегментации внутренних клиентов

Группа признаков сегментации	Признак сегментации	Значение сегментов
1	2	3
Организационные	Категория должностей	Руководитель; помощник (советник); специалист; обеспечивающий специалист
	Группа должностей	Высшая группа должностей; главная группа должностей; ведущая группа должностей; старшая группа должностей; младшая группа должностей
	Стаж общий	Менее 1 года; 1 – 3 года; 3 – 5 лет; 5 – 10 лет; более 10 лет
	Стаж в организации / органе власти	Менее 1 года; 1 – 3 года; 3 – 5 лет; 5 – 10 лет; более 10 лет
	Уровень ежемесячного дохода (руб.)	До 30 000; 30 000 – 60 000; 60 000 – 100 000; 100 000 – 300 000; более 300 000
	Региональная принадлежность	<i>Регион (в зависимости от региона клиент может получать свои уникальные услуги)</i>
	Образование	Высшее – бакалавриат; высшее – магистр;



1	2	3
		<p>высшее – специалитет;            высшее – послевузовское;            среднее общее образование;            среднее профессиональное образование</p>
	Формат работы	<p>Удаленная работа;            работа в офисе;            гибрид</p>
	График работы	<p>Полный рабочий день;            неполный рабочий день;            сменный график;            гибкий график;            вахтовый метод;            ненормированный рабочий день</p>
	Льготы	<p>Увеличение отпускного периода по мере выслуги лет;            надбавка к окладу по выслуге лет;            специфические условия службы (северные надбавки);            надбавки дополнительной категории:            - работа со сведениями, составляющими государственную тайну;            - выполнение заданий особой сложности и важности;            дополнительное образование по профессии;            транспортное обслуживание;            субсидирование на предоставление жилья</p>
Технологический	Уровень цифровой грамотности	<p>Низкий;            средний;            высокий</p>
	Каналы связи на работе	<p>Система электронного документооборота            корпоративная почта;            мессенджеры;            нарочный</p>
Функциональный	Функции человека в организации	<p>Отдел кадров;            финансовый отдел;            юридический отдел;            отдел информационных технологий;            отдел по связям с общественностью;            отдел закупок и снабжения;            отдел развития и стратегического</p>

1	2	3
		планирования; отдел охраны труда; иные
	Направление деятельности	Административные функции; экономические функции; социальные функции; юридические функции иные функции
	Функционал	<i>Конкретная специфика работы (чем сотрудник занимается на работе)</i>



Приложение № 3  
к Рекомендациям по проведению сегментации  
внешних и внутренних клиентов по группам процессов  
в органах исполнительной власти Омской области,  
Аппарате Губернатора и Правительства Омской области,  
Представительстве Омской области при Правительстве  
Российской Федерации

Примерные признаки сегментации внешних клиентов (физические лица)

Группа признаков сегментации	Признак сегментации	Значение сегментов
1	2	3
Сфера жизни: личное		
Пол	По полу	Мужчины; женщины
Возраст	По количеству полных лет	Лица 18 – 24 года; лица 25 – 34 года; лица 35 – 44 года; лица 45 – 54 года; лица 55 – 60 лет; лица 61 – 75 лет; лица старше 75 лет
	По факту совершеннолетия	Совершеннолетние; несовершеннолетние
	По наступлению ключевого возраста	Лица, которым исполнилось 14 лет; лица, которым исполнилось 18 лет; лица, которым исполнилось 20 лет; лица, которым исполнился 21 год; лица, которым исполнилось 27 лет; лица, которым исполнилось 35 лет; лица, которым исполнилось 45 лет; лица, которым исполнилось 60 лет; лица, которым исполнилось 65 лет; лица, которым исполнилось 75 лет
Сфера жизни: мобильность		
Гражданство	По наличию гражданства	Лица без гражданства; лица, имеющие гражданство
	По принадлежности к гражданству Российской Федерации (далее – РФ)	Граждане РФ; граждане иностранного государства

1	2	3
	По количеству гражданств	Граждане, имеющие только одно гражданство; граждане, имеющие двойное гражданство
География проживания	По типу населенного пункта	Лица, проживающие в сельской местности; лица, проживающие в городах с населением менее 1 млн. жителей; лица, проживающие в городах с населением свыше 1 млн. жителей
	По факту постоянного проживания на территории РФ	Лица, постоянно проживающие за границей; Лица, постоянно проживающие на территории РФ
	По наличию регистрации по месту жительства/пребывания	Лица, не имеющие регистрации по месту жительства/пребывания; лица, имеющие регистрацию по месту жительства/пребывания
	По типу регистрации по месту жительства/пребывания	Лица, имеющие постоянную регистрацию по месту жительства; лица, имеющие временную регистрацию по месту пребывания
	По факту проживания по месту регистрации (по прописке)	Лица, проживающие по месту постоянной регистрации (по прописке); лица, проживающие по адресу, не совпадающему с адресом регистрации (прописки)
	По федеральному округу	Лица, проживающие в Центральном федеральном округе; лица, проживающие в Северо-Западном федеральном округе; лица, проживающие в Южном федеральном округе; лица, проживающие в Северо-Кавказском федеральном округе; лица, проживающие в Приволжском федеральном округе; лица, проживающие в Уральском федеральном округе; лица, проживающие в Сибирском

1	2	3
		федеральном округе; лица, проживающие в Дальневосточном федеральном округе
Загранпаспорт	По наличию загранпаспорта	Лица, имеющие заграничный паспорт; лица, не имеющие заграничного паспорта
	По типу загранпаспорта	Лица, имеющие биометрический паспорт; лица, имеющие небиометрический паспорт
Транспорт	По наличию водительских прав	Лица, имеющие водительские права; лица, не имеющие водительских прав
	По наличию водительских прав в прошлом	Лица, не имевшие ранее водительских прав; лица, лишённые водительских прав лица с водительскими правами с истекшим сроком действия; лица с актуальными водительскими правами
	По видам водительских прав	Водители с правами категории А; водители с правами категории В; водители с правами категории С; водители с правами категории М; водители с правами категории D; водители с правами категории ВЕ; водители с правами категории СЕ; водители с правами категории DE; водители с правами категории ТМ; водители с правами категории ТВ; водители с правами подкатегории А1; водители с правами подкатегории В1; водители с правами подкатегории С1; водители с правами подкатегории С1Е; водители с правами подкатегории D1; водители с правами подкатегории D1Е;
	По принадлежности	Водители личного автотранспорта;

1	2	3
	транспорта	водители <span style="float: right;">служебного</span> автотранспорта; водители <span style="float: right;">арендованного</span> автотранспорта;
	По наличию автотранспорта в собственности	Владельцы автотранспорта; лица, не имеющие автотранспорта в собственности
	По видам транспорта	Водители легковых автомобилей; водители грузовых автомобилей; водители автобусов; велосипедисты; водители самокатов; водители мотоциклов; водители мопедов; водители трамваев; водители троллейбусов
	По назначению транспорта	Водители <span style="float: right;">общественного</span> транспорта; водители машин спецтранспорта; водители такси
	По опыту вождения	Начинающие водители (со стажем вождения до 2 лет); опытные водители
	По наличию ограничений физических возможностей	Водители; водители-инвалиды; водители, перевозящие инвалидов
<b>Сфера жизни: здоровье</b>		
Прививки	По наличию прививки	Привитые лица; непривитые лица
	По факту отказа от прививки	Лица, отказавшиеся от прививки; лица, не высказавшие отказ от прививки
	По причине отказа от прививки	Лица, отказавшиеся от прививки по личным причинам; лица, отказавшиеся от прививки по медицинским показаниям
Инвалидность	По статусу инвалидности	Лица, имеющие инвалидность; лица, не имеющие статуса инвалида
	По группе инвалидности	Лица с I группой инвалидности; лица со II группой инвалидности; лица с III группой инвалидности
	По ограничениям	Лица <span style="float: right;">с</span> <span style="float: right;">ограниченными</span>

1	2	3
	мобильности	возможностями здоровья; лица без ограничения возможностей здоровья; лица с временными ограничениями здоровья
Трудоспособность	По статусу трудоспособности	Трудоспособные лица; нетрудоспособные лица; временно нетрудоспособные лица
Болезнь	По статусу заболевания	Лица, перенесшие заболевание; болеющие лица; непереболевшие лица
	По типу заболевания	Лица с неизлечимыми заболеваниями; временно болеющие лица
Донорство	По наличию статуса донора	Лица, являющиеся донорами; лица, не имеющие статуса донора
	По группе крови	Лица с I группой крови; лица со II группой крови; лица с III группой крови; лица с IV группой крови
	По типу резус-фактора	Лица с отрицательным резус-фактором; лица с положительным резус-фактором
Обязательное медицинское страхование (далее – ОМС)	По наличию полиса ОМС	Лица, имеющие полис ОМС; лица, не имеющие полиса ОМС
Сфера жизни: семья		
Состав семьи	По наличию супруга	Лица, состоящие в браке; холостые лица
	По факту ухода за иждивенцами	Лица, не имеющие иждивенцев, требующих ухода; лица, ухаживающие за иждивенцами
Брак	По количеству предыдущих браков	Лица, состоящие в браке впервые; лица, вступившие в брак повторно
	По факту наличия предыдущих браков	Лица, ни разу не состоявшие в браке; лица, ранее состоявшие в браке
	По типу расторжения брака	Разведенные лица; лица, являющиеся вдовцами/вдовами
Алименты	По наличию алиментов	Лица, выплачивающие алименты; лица, не являющиеся

1	2	3
		плательщиками алиментов
	По факту уплаты алиментов	Лица, регулярно выплачивающие алименты; лица, выплачивающие алименты нерегулярно; лица, уклоняющиеся от уплаты алиментов
Дети	По наличию детей	Бездетные лица; лица, имеющие детей
	По факту родства с детьми	Лица, имеющие только родных детей; лица, имеющие только усыновленных детей; лица, имеющие и родных, и усыновленных детей
	По факту наличия родительских прав	Лица, имеющие родительские права; лица, лишённые родительских прав
	По количеству детей в семье	Лица, имеющие 1 ребенка; лица, имеющие 2 детей; лица, имеющие 3 детей; лица, имеющие 4 детей; лица, имеющие 5 – 9 детей; лица, имеющие 10 и более детей
Сфера жизни: работа и пенсия		
Работа	По наличию работы	Временно нетрудоустроенные лица; трудоустроенные лица
	По состоянию на учете в центрах занятости населения (далее – ЦЗН)	Лица, не состоящие на учете в ЦЗН; лица, состоящие на учете в ЦЗН
	По продолжительности рабочего времени	Лица, работающие полный рабочий день; лица, работающие на условиях неполного рабочего дня/недели; лица, трудоустроенные на временные (сезонные) работы
	По типу трудового договора	Лица, работающие по постоянному трудовому договору; лица, работающие по договору подряда; лица, работающие по срочному трудовому договору
	По типу трудовой	Лица с электронной трудовой



1	2	3
	книжки	книжкой; лица с бумажной трудовой книжкой
Пенсия	По факту получения пенсии	Пенсионеры; лица, не являющиеся пенсионерами
	По типу пенсии	Пенсионеры по старости; пенсионеры по выслуге лет; пенсионеры по инвалидности; пенсионеры по случаю потери кормильца; социальные пенсионеры
Сфера жизни: образование		
Образование	По уровню образования	Лица без образования; лица, имеющие среднее образование; лица, имеющие среднее профессиональное образование; лица, имеющие высшее образование
	По отношению к учебному заведению	Лица, окончившие учебное заведение (выпускники); лица, проходящие обучение в учебном заведении; лица, поступающие в учебное заведение (абитуриенты)
	По статусу учащегося	Школьники; студенты; курсанты; аспиранты; докторанты; адъюнкты; ординаторы
	По факту получения стипендии	Учащиеся лица, получающие стипендию; учащиеся лица, не получающие стипендию
	По наличию профессиональной квалификации	Лица, имеющие присвоенную квалификацию (оконченное среднее специальное или высшее образование); лица, не имеющие квалификации
	По уровню оконченного среднего образования	Лица с начальным общим образованием (4 класса); лица с основным общим образованием (9 классов);

1	2	3
		лица со средним (полным) общим образованием (11 классов);
	По уровню оконченного профессионального образования	Лица, имеющие среднее профессиональное образование (базовый уровень); лица, имеющие среднее профессиональное образование (продвинутый уровень); лица, имеющие высшее профессиональное образование (бакалавриат); лица, имеющие высшее профессиональное образование (магистратура); лица, имеющие высшее профессиональное образование (специалитет); лица, имеющие высшее профессиональное образование (адъюнктура); лица, имеющие высшее профессиональное образование (ординатура); лица, имеющие высшее профессиональное образование (аспирантура)
	По наличию оконченного образования	Лица, имеющие оконченное образование; лица с неоконченным образованием
	По наличию дополнительного профессионального образования	Лица, имеющие дополнительное профессиональное образование; лица, не имеющие дополнительного профессионального образования
	По уровню дополнительного профессионального образования	Лица, окончившие программу повышения квалификации; лица, окончившие программу переподготовки по профессиям; лица, окончившие программу переподготовки по бизнес-администрированию
	По степени бизнес-администриро- вания	Лица со степенью MBA; лица со степенью EMBA; лица со степенью DBA;

1	2	3
	По наличию ученой степени	Лица с ученой степенью; лица без ученой степени
	По уровню ученой степени	Кандидаты наук; доктора наук
	По давности выпуска	Выпускники текущего года; выпускники прошлых лет
	По отношению к началу обучения по программам профессионального образования	Первокурсники; учащиеся
Поступление	По учебному заведению для поступления	Лица, поступающие в школы; лица, поступающие в средние учебные заведения; лица, поступающие в высшие учебные заведения

