



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
МИНИСТЕРСТВО ИНВЕСТИЦИЙ И РАЗВИТИЯ  
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**П Р И К А З**

11.06.2024

№ 88

г. Екатеринбург

**Об утверждении Порядка сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области**

В соответствии с Планом мероприятий («дорожной картой») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области, утвержденного приказом Министерства инвестиций и развития Свердловской области от 20.09.2023 № 149 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области», и в целях получения информации о качестве взаимодействия с внешними и внутренними клиентами и их удовлетворенности деятельностью Министерства инвестиций и развития Свердловской области

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Порядок сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области (прилагается).
2. Настоящий приказ опубликовать на официальном сайте Министерства инвестиций и развития Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.mir.midural.ru](http://www.mir.midural.ru)).
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Заместителя Министра инвестиций и развития Свердловской области Е.А. Хлыбову.

Министр

В.В. Третьяков

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства инвестиций  
и развития Свердловской области  
от 11.06.2024 № 88  
«Об утверждении Порядка сбора  
и анализа обратной связи от внешних  
и внутренних клиентов в Министерстве  
инвестиций и развития Свердловской  
области»

## **ПОРЯДОК**

### **сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области**

#### **Раздел 1. Общие положения**

1. Настоящий Порядок сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области (далее – Порядок) разработан в целях регламентации деятельности Министерства инвестиций и развития Свердловской области (далее – Министерство) в части сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов и устанавливает общие подходы и направления сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов.

2. В настоящем Порядке используются следующие понятия и термины:

внешний клиент – гражданин Российской Федерации, а также иностранный гражданин, лицо без гражданства, представитель коммерческой или некоммерческой организации, индивидуальный предприниматель или самозанятый, взаимодействующие с Министерством с целью удовлетворения своих потребностей;

внутренний клиент – Министр инвестиций и развития Свердловской области, государственные гражданские служащие Свердловской области, замещающие должности в Министерстве и иных исполнительных органах государственной власти Свердловской области, участвующие в межведомственных и внутриведомственных процессах;

инструментарий – выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня внешних и внутренних клиентов;

«карта болей» клиента – это инструмент, используемый для идентификации, приоритизации и анализа проблем, возникающих в процессах;

механизм обратной связи – формализованный метод передачи обратной связи;

онлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с целью обеспечения коммуникации (мобильное приложение, официальный сайт,

социальная сеть, мессенджер, консультационная линия и другое);

офлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами с целью получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации (личный прием, направление бумажных писем и другое);

респондент – лицо, от которого собираются данные;

форма обратной связи – физическая или виртуальная среда, в которой происходит сбор обратной связи от внешних и внутренних клиентов.

## **Раздел 2. Организация системы сбора и анализа обратной связи**

3. Система сбора и анализа обратной связи (далее – система обратной связи) является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия внешних и внутренних клиентов (далее – клиенты) с Министерством через сбор и анализ субъективных данных, полученных от клиентов.

4. Целями формирования системы обратной связи являются:

1) получение единой и сравнимой информации о качестве всех видов взаимодействий клиентов с Министерством и удовлетворенности клиентов от такого взаимодействия в разных жизненных ситуациях;

2) выявление проблем, претензий («болей»), возникающих при взаимодействии клиентов с Министерством, разработка мер по их устранению и мер, направленных на повышение уровня удовлетворенности клиентов;

3) разработка требований к повышению качества предоставляемых и создаваемых новых мер государственной поддержки, контроль за реализацией таких требований;

4) выявление направлений развития отдельных аспектов деятельности Министерства, а также лучших практик в деятельности Министерства с целью их тиражирования на другие аспекты деятельности;

5) повышение эффективности деятельности Министерства;

6) оперативное реагирование на проблемы клиентов.

5. Сбор и анализ обратной связи включает в себя следующие этапы:

выбор объекта исследования;

сбор субъективных данных от клиентов;

анализ полученных субъективных данных;

формирование отчета об уровне удовлетворенности клиентов в виде «карты болей»;

принятие решений, направленных на повышение эффективности деятельности Министерства.

6. Объектами исследования являются процессы взаимодействия клиентов с Министерством по следующим направлениям деятельности:

1) для внешнего клиента:

предоставление мер государственной поддержки;

реализация права на обращение в Министерство с предложением, заявлением или жалобой;

предоставление доступа к информации о деятельности Министерства;

2) для внутреннего клиента:

осуществление внутри- и межведомственного взаимодействия;  
отдельные кадровые процессы (прием, адаптация, обучение и другое);  
отдельные бухгалтерские процессы.

7. Источниками внешней обратной связи являются данные информационных систем, интегрирующих информацию от внешних клиентов о качестве предоставления мер государственной поддержки (федеральные, региональные и ведомственные системы), обращения, поступающие в Министерство как напрямую, так и перенаправленные из других государственных органов, а также данные социологических исследований, которые осуществляются путем проведения офлайн- и онлайн-опросов, экспертных оценок, контент-анализа средств массовой информации и социальных сетей, качественного анализа обращений граждан.

8. Сбор внешней обратной связи осуществляется во всех каналах связи, в которых происходит взаимодействие с внешним клиентом: онлайн-каналы (официальный сайт Министерства, официальный аккаунт Министерства в социальной сети «ВКонтакте») и офлайн-каналы (личный прием (личное взаимодействие) в Министерстве, направление писем на бумажном носителе и другое).

Основным способом сбора внешней обратной связи является раздел «Обратная связь» на главной странице официального сайта Министерства, где для внешних клиентов предлагаются онлайн-опросы путем размещения ссылок на интерактивные формы инструментариев: «Оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки» (форма № 1), «Оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов» (форма № 2), «Оценка удовлетворенности внешних клиентов доступностью, составом и качеством информации о деятельности Министерства инвестиций и развития Свердловской области» (форма № 3) (приложение № 1 к Порядку).

Прием обращений на официальном сайте Министерства осуществляется в подразделе «Электронная приемная», в котором создана электронная форма и обеспечивается автоматическое направление заполненных форм. Для подачи обращения посредством официального сайта Министерства авторизация клиента не обязательна, заявителю предоставляется возможность заполнить свои данные самостоятельно.

В офлайн-точках сбор внешней обратной связи осуществляется посредством предоставления внешнему клиенту при завершении взаимодействия ссылки на онлайн-опрос либо заполнения им опросной анкеты на бумажном носителе.

9. Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений, опросов внутренних клиентов, полученных посредством:

направления служебных записок через систему электронного документооборота Правительства Свердловской области;

направления обращений по электронной почте;

участия в опросах, распространяемых через внутренние информационные ресурсы Министерства;

заполнения опросных анкет в офлайн-формате.

10. Для оценки уровня удовлетворенности внутренних клиентов различными аспектами деятельности Министерства используется специализированная форма инструментария «Оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области» (приложение № 2 к Порядку), который предоставляется внутренним клиентам посредством электронной почты либо ссылки на внутренний информационный ресурс Министерства. Данный инструментарий позволяет собрать обратную связь не только об общей удовлетворенности работой в Министерстве, но и отдельными аспектами деятельности:

- материально-техническим оснащением;
- регламентацией профессиональной деятельности;
- автоматизацией профессиональной деятельности;
- взаимодействием с другими структурными подразделениями Министерства, государственными органами и организациями;
- возможностями профессионального развития в Министерстве;
- взаимоотношениями между коллегами в коллективе;
- элементами профессиональной деятельности;
- скоростью и качеством рассмотрения запросов и обращений в кадровую службу;
- бухгалтерским сопровождением.

11. Для получения репрезентативной и достоверной обратной связи сбор данных от внешних и внутренних клиентов проводится с соблюдением максимально возможного уровня анонимности и осуществляется постоянно после окончания каждого взаимодействия с клиентом. Разовые сборы обратной связи могут дополнять постоянный сбор обратной связи в случае необходимости путем проведения специальных или дополнительных исследований. Клиент вправе также инициативно и анонимно оставить обратную связь в любое время.

12. Вся полученная обратная связь от внешних и внутренних клиентов подлежит учету, разделению по тематике и анализу и используется для реинжиниринга процессов Министерства и подготовки предложений об изменении межведомственных и внутриведомственных процессов.

13. Собираемая в рамках системы обратной связи информация о деятельности Министерства носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

14. Ответственными по каждому объекту исследования за сбор и анализ внешней или внутренней обратной связи, порядок регистрации учета и хранения информации, полученной по результатам сбора обратной связи, являются структурные подразделения Министерства в зависимости от распределения закрепленных за ними функций и направлений деятельности Министерства.

### **Раздел 3. Анализ информации и принятие решений**

15. Анализ обратной связи проводится ответственными структурными подразделениями Министерства с целью выявления как общего уровня

удовлетворенности клиентов от взаимодействия с Министерством, так и отдельными параметрами такого взаимодействия.

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

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

18. Дополнительно учитываются количество и содержание предложений и замечаний, полученных в результате обработки ответов клиентов на открытые вопросы как онлайн-, так и офлайн-форм обратной связи.

19. Мониторинг поступившей в Министерство обратной связи проводится ответственными структурными подразделениями Министерства по следующим объективным критериям:

количество обратившихся посредством всех средств связи с указанием доли в процентном соотношении по различным каналам;

основные причины, побудившие к обратной связи;

количество отзывов по конкретной тематике;

время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения до момента ответа заявителю);

количество и доля удовлетворенных клиентов (количество обращений с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за конкретный период);

количество и доля неудовлетворенных клиентов (количество жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за конкретный период).

20. Сбор информации по данным критериям ведется постоянно и анализ проводится ответственными структурными подразделениями Министерства один раз в квартал не позднее третьего рабочего дня, следующего за отчетным кварталом. При отсутствии поступившей обратной связи в отчетном периоде ее анализ не производится.

21. В результате анализа обратной связи формируется отчет об уровне удовлетворенности клиентов Министерства в виде «карты болей», включающей в себя не только проблемы, которые клиент испытал при взаимодействии с Министерством, но и те потребности клиента, которые Министерство может решить, изменив некоторые процессы своей деятельности, в разрезе каждого процесса в соответствии с приложением № 3 к настоящему Порядку.

Данная информация относится к категории для внутреннего пользования и не подлежит опубликованию.

22. Подготовленная «карта болей» клиентов подлежит рассмотрению на заседании рабочей группы Министерства по внедрению Стандартов клиентоцентричности в целях обсуждения способов и мер устранения проблем, возникающих у внутренних и внешних клиентов, а также, в случае необходимости, принятия решения об определении очередности проведения реинжиниринга соответствующих внешних и внутренних процессов в целях повышения качества

клиентского опыта, в том числе для:

создания или доработки процессов предоставления мер государственной поддержки;

подготовки предложений о внесении изменений в нормативные правовые акты, касающиеся предоставления мер государственной поддержки;

создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официального сайта Министерства;

принятия и изменения приказов Министерства.

24. Обобщенные результаты анализа обратной связи и принятые на его основе решения Министерства публикуются на официальном сайте Министерства.

Приложение № 1  
к Порядку сбора и анализа обратной  
связи от внешних и внутренних  
клиентов в Министерстве инвестиций  
и развития Свердловской области

**ФОРМЫ**  
**инструментариев для проведения оценки удовлетворенности**  
**внешних клиентов**

Форма № 1. Оценка удовлетворенности внешних клиентов  
предоставлением мер государственной поддержки

1. Укажите наименование меры государственной поддержки, которая Вам была предоставлена, и когда? (любое число ответов)

1) предоставление грантов в форме субсидий социальным предприятиям на реализацию проектов в сфере социального предпринимательства и (или) субъектам малого и среднего предпринимательства, созданным физическими лицами до 25 лет включительно, на реализацию проектов в сфере предпринимательской деятельности \_\_\_\_\_;

(месяц, год)

2) предоставление субсидий из областного бюджета субъектам народных художественных промыслов Свердловской области на поддержку производства изделий народных художественных промыслов \_\_\_\_\_;

(месяц, год)

3) предоставление субсидий юридическим лицам - производителям товаров, работ, услуг, осуществляющим выставочную деятельность \_\_\_\_\_;

(месяц, год)

4) предоставление субсидий из областного бюджета в целях возмещения затрат, указанных в части 1 статьи 15 Федерального закона от 1 апреля 2020 года № 69-ФЗ «О защите и поощрении капиталовложений в Российской Федерации», понесенных организацией, реализующей проект, в рамках осуществления инвестиционного проекта, в отношении которого заключено соглашение о защите и поощрении капиталовложений \_\_\_\_\_.

(месяц, год)

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

1) на официальном сайте Министерства инвестиций и развития Свердловской области;

2) на цифровой платформе МСП (Портал Бизнес-Навигатора МСП);



- 3) в МФЦ «Мой бизнес»;
- 4) при личном обращении в Министерство инвестиций и развития Свердловской области;
- 5) в средствах массовой информации/социальных сетях;
- 6) от коллег, знакомых, сотрудников;
- 7) иное (укажите) \_\_\_\_\_.

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

- 1) через государственную информационную систему «Электронный бюджет»;
- 2) через государственную информационную систему «Капиталовложения»;
- 3) на цифровой платформе МСП (Портал Бизнес-Навигатора МСП);
- 4) в МФЦ «Мой бизнес» (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 5);
- 5) при личном обращении в Министерство инвестиций и развития Свердловской области (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 5);
- 7) иное (укажите) \_\_\_\_\_.

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)

	Оценка от 1 до 5
1) государственная информационная система «Электронный бюджет»	
2) государственная информационная система «Капиталовложения»	
3) цифровая платформа МСП (Портал Бизнес-Навигатора МСП)	
4) официальный сайт Министерства инвестиций и развития Свердловской области	

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

- 1) я сам обратился за мерой поддержки;
- 2) иное (укажите) \_\_\_\_\_.

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

- 1) да, мера государственной поддержки была предоставлена (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 8);
- 2) нет, мера государственной поддержки не была предоставлена.

7. 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.

8. Насколько Вы удовлетворены мерой государственной поддержки, которая была Вам предоставлена? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены (один ответ)

- 1) 5 баллов;
- 2) 4 балла;
- 3) 3 балла;
- 4) 2 балла;
- 5) 1 балл.

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

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

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

- 1) 5 баллов;
- 2) 4 балла;
- 3) 3 балла;
- 4) 2 балла;
- 5) 1 балл.

11. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами получения меры государственной поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены (один ответ по каждой строке относительно каждого параметра)

	Оценка от 1 до 5
1) понятность и удобство подачи заявления	
2) информирование о статусе рассмотрения заявления	
3) оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	
4) оперативность получения результата	
5) уровень материальных затрат при подготовке заявления и документов	

12. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с техподдержкой при получении меры государственной поддержки? (один ответ)

- 1) скорее удовлетворен;
- 2) скорее не удовлетворен;
- 3) затрудняюсь ответить;
- 4) с техподдержкой не взаимодействовал.

13. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями Министерства инвестиций и развития Свердловской области (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при получении меры государственной поддержки)? (один ответ)

- 1) скорее удовлетворен;
- 2) скорее не удовлетворен;
- 3) затрудняюсь ответить;
- 4) с представителями Министерства инвестиций и развития Свердловской области не взаимодействовал.

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

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

15. Оцените, пожалуйста, порядок материальных затрат, связанных 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)

- 1) 10 баллов;
- 2) 9 баллов;
- 3) 8 баллов;
- 4) 7 баллов;

- 5) 6 баллов;
- 6) 5 баллов;
- 7) 4 балла;
- 8) 3 балла;
- 9) 2 балла;
- 10) 1 балл.

16. Что необходимо изменить при предоставлении меры государственной поддержки? Выскажите свои предложения по решению проблем (открытый вопрос)

---

17. Уточните, пожалуйста, Ваш статус (один ответ)

- 1) представитель юридического лица;
- 2) индивидуальный предприниматель или его представитель;
- 3) самозанятый;
- 4) гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 22);
- 5) иной статус (укажите) (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 22).

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

- 1) коммерческая организация;
- 2) некоммерческая организация (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 20);

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

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

20. Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации (один ответ)

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

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

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

22. Ваш пол (один ответ)

- 1) мужской;
- 2) женский.

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

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

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

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

25. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения? (один ответ)

- 1) не хватает денег даже на еду;
- 2) денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать ЖКУ затруднительно;
- 3) денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования;

- 4) денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры;
- 5) материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим;
- 6) затрудняюсь ответить/отказ от ответа.

26. В каком населенном пункте Вы проживаете?

---

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

1. Приходилось ли Вам обращаться в Министерство инвестиций и развития Свердловской области с какими-либо предложениями, заявлениями, жалобами, запросами в период с 1 января 20\_\_ года (указывается текущий календарный год)? (один ответ)

- 1) да;
- 2) нет (ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА);
- 3) затрудняюсь ответить (ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА).

2. Сколько раз Вам приходилось обращаться в Министерство инвестиций и развития Свердловской области в период с 1 января 20\_\_ года (указывается текущий календарный 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)

(ПРИ ВЫБОРЕ ОТВЕТОВ НА ВОПРОС № 2 С КОЛИЧЕСТВОМ ОБРАЩЕНИЙ  
2 И БОЛЕЕ ВОПРОСЫ № 3–11 ЗАДАЮТСЯ ПО КАЖДОМУ ОБРАЩЕНИЮ  
ОТДЕЛЬНО)

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

- 1) заявление;
- 2) предложение;
- 3) жалоба;
- 4) запрос на предоставление информации о деятельности Министерства инвестиций и развития Свердловской области;
- 5) иное (укажите) \_\_\_\_\_

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

---

5. Укажите, пожалуйста, способ подачи обращения (один ответ)

- 1) устное обращение при личном приеме в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области;
- 2) письменное обращение в Министерство инвестиций и развития Свердловской области на бумажном носителе;
- 3) обращение в электронной форме через официальный сайт Министерства инвестиций и развития Свердловской области;
- 4) обращение в электронной форме через электронную почту Министерства инвестиций и развития Свердловской области;
- 5) обращение в электронной форме через портал Госуслуги (gosuslugi.ru) (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7);
- 6) обращение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7);
- 7) обращение в электронной форме через социальные сети (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7);
- 8) обращение в электронной форме через группы в мессенджерах (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7);
- 9) письменное обращение через МФЦ (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7);
- 10) иное (укажите) \_\_\_\_\_ (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7).

6. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в Министерство инвестиций и развития Свердловской области? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены (один ответ). Вопрос задается только тем респондентам, которые выбрали 1–4 варианты в вопросе № 5.

	Оценка от 1 до 5
1) устное обращение при личном приеме в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области	
2) письменное обращение в Министерство инвестиций и развития Свердловской области на бумажном носителе	
3) обращение в электронной форме через официальный сайт Министерства инвестиций и развития Свердловской области	
4) обращение в электронной форме через электронную почту Министерства инвестиций и развития Свердловской области	

7. Насколько Вы удовлетворены в целом процессом рассмотрения обращения (запроса) в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области? Дайте

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

- 1) 5 баллов;
- 2) 4 балла;
- 3) 3 балла;
- 4) 2 балла;
- 5) 1 балл.

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

- 1) 5 баллов;
- 2) 4 балла;
- 3) 3 балла;
- 4) 2 балла;
- 5) 1 балл.

9. Ваше обращение (запрос) были рассмотрены непосредственно в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области либо было переадресовано? (один ответ)

- 1) да, обращение рассматривалось непосредственно в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 11);
- 2) обращение (запрос) было переадресовано.

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

- 1) да;
- 2) нет.

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

- 1) да, ответ был получен (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13);
- 2) нет, ответа не было (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? (один ответ)

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



13. Насколько Вы удовлетворены качеством ответа на обращение (запрос) в Министерство инвестиций и развития Свердловской области? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены (один ответ)

- 1) 5 баллов;
- 2) 4 балла;
- 3) 3 балла;
- 4) 2 балла;
- 5) 1 балл.

14. 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
1) понятность и удобство подачи обращения (запроса)	
2) срок рассмотрения обращения (запроса)	
3) информирование о статусе обращения (запроса)	
4) понятность и доступность ответа на обращение (запрос)	
5) простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса)	

15. Изменилось ли Ваше отношение к Министерству инвестиций и развития Свердловской области после обращения (запроса)? (один ответ)

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

16. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым при необходимости обращаться, подавать запросы в Министерство инвестиций и развития Свердловской области? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает с большой вероятностью (один ответ)

- 1) 10 баллов;
- 2) 9 баллов;
- 3) 8 баллов;
- 4) 7 баллов;
- 5) 6 баллов;
- 6) 5 баллов;
- 7) 4 балла;

- 8) 3 балла;
- 9) 2 балла;
- 10) 1 балл.

17. Уточните, пожалуйста, Ваш статус (один ответ)

- 1) представитель юридического лица;
- 2) индивидуальный предприниматель или его представитель;
- 3) самозанятый;
- 4) гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 22);
- 5) иной статус (укажите) \_\_\_\_\_ (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 22).

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

- 1) коммерческая организация;
- 2) некоммерческая организация (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 20).

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

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

20. Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации (один ответ)

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

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

1)	сельское хозяйство, рыбоводство, лесное хозяйство, охота, рыболовство	11)	дорожно-транспортная инфраструктура, в том числе транспорт, логистика и складское хозяйство
2)	добывающая промышленность	12)	образование, наука
3)	обрабатывающая промышленность	13)	здравоохранение, фармацевтика
4)	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	14)	культура, организация досуга и развлечений

5)	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15)	спорт
6)	строительство	16)	туризм
7)	торговля	17)	социальные услуги и обеспечение
8)	услуги и общественное питание	18)	другое (записать)
9)	связь, СМИ и IT	19)	затрудняюсь ответить/отказ от ответа
10)	страхование и финансы		

22. Ваш пол (один ответ)

- 1) мужской;
- 2) женский.

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

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

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

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

25. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения? (один ответ)

- 1) не хватает денег даже на еду;
- 2) денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать ЖКУ затруднительно;
- 3) денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования;
- 4) денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры;
- 5) материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим;
- 6) затрудняюсь ответить/отказ от ответа.

26. В каком населенном пункте Вы проживаете?

---

Форма № 3. Оценка удовлетворенности внешних клиентов  
доступностью, составом и качеством информации о деятельности  
Министерства инвестиций и развития Свердловской области

1. Какие источники Вы используете для получения информации о деятельности Министерства инвестиций и развития Свердловской области? (любое число ответов)

- 1) официальный сайт Министерства инвестиций и развития Свердловской области;
- 2) официальная страница Министерства инвестиций и развития Свердловской области в социальной сети «ВКонтакте» (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7);
- 3) иное (укажите) \_\_\_\_\_ (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12).

2. Как часто Вы пользуетесь официальным сайтом Министерства инвестиций и развития Свердловской области? (один ответ)

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

3. Удастся ли Вам найти требуемую информацию на официальном сайте Министерства инвестиций и развития Свердловской области? (один ответ)

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

4. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на официальном сайте Министерства инвестиций и развития Свердловской области? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что найти необходимую информацию было очень тяжело, оценка 5 означает, что найти необходимую информацию было очень легко (один ответ)

- 1) 5 баллов;
- 2) 4 балла;
- 3) 3 балла;
- 4) 2 балла;
- 5) 1 балл.

5. За получением какой информации Вы чаще всего обращаетесь на официальный сайт Министерства инвестиций и развития Свердловской области? (открытый вопрос)

---

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

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

	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь время от времени	Затрудняюсь ответить
1) официальная страница Министерства инвестиций и развития Свердловской области в социальной сети «ВКонтакте»			
2) иное (укажите)			

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

	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
1) официальная страница Министерства инвестиций и развития Свердловской области в социальной сети «ВКонтакте»			
2) иное (укажите)			

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)

	Оценка от 1 до 5
1) официальная страница Министерства инвестиций и развития Свердловской области в социальной сети «ВКонтакте»	
2) иное (укажите)	

10. Какая информация наиболее востребована Вами на официальной странице Министерства инвестиций и развития Свердловской области в социальной сети «ВКонтакте»? (открытый вопрос)

---

11. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в ведении официальной страницы Министерства инвестиций и развития Свердловской области в социальной сети «ВКонтакте»? (открытый вопрос)

---

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

- 1) 5 баллов;
- 2) 4 балла;
- 3) 3 балла;
- 4) 2 балла;
- 5) 1 балл.

13. Уточните, пожалуйста, Ваш статус (один ответ)

- 1) представитель юридического лица;
- 2) индивидуальный предприниматель или его представитель;
- 3) самозанятый;
- 4) гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 18);
- 5) иной статус (укажите) \_\_\_\_\_ (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 18).

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

- 1) коммерческая организация;
- 2) некоммерческая организация (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 16).

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

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

16. Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации (один ответ)

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

5) более 10 лет.

17. Укажите, пожалуйста, основную сферу деятельности Вашей организации? (один ответ)

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

18. Ваш пол (один ответ)

- 1) мужской;
- 2) женский.

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

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

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

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

21. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения? (один ответ)

- 1) не хватает денег даже на еду;

- 2) денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать ЖКУ затруднительно;
- 3) денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования;
- 4) денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры;
- 5) материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим;
- 6) затрудняюсь ответить/отказ от ответа.

22. В каком населенном пункте Вы проживаете?

---



Приложение № 2  
к Порядку сбора и анализа обратной  
связи от внешних и внутренних  
клиентов в Министерстве инвестиций  
и развития Свердловской области

**ФОРМА**  
**инструментария для проведения оценки удовлетворенности**  
**внутренних клиентов**

Оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности  
Министерства инвестиций и развития Свердловской области

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области (далее – Министерство)? (один ответ)

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

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

	Постоянно, каждый рабочий день	Несколько раз в неделю	Несколько раз в месяц	Несколько раз в год	Не зани- маюсь этим
1) предоставление мер государственной поддержки					
2) подготовка ответов на обращения, запросы, предложения					
3) нормативная правовая деятельность в Министерстве					
4) консультирование по вопросам взаимодействия с Министерством					

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

	Проблемы (укажите)	Не занимаюсь ЭТИМ
1) предоставление мер поддержки		
2) подготовка ответов на обращения, запросы, предложения		
3) нормативная правовая деятельность в Министерстве		
4) консультирование по вопросам взаимодействия с Министерством		

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1) служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и иное)					
2) обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)					

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1) понятность инструкций и методических материалов					
2) удобство использования инструкций и методических материалов					

3) актуальность инструкций и методических материалов					
--	--	--	--	--	--

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1) технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)					
2) программное обеспечение					
3) обслуживание технических средств					
4) информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений					
5) правовые информационные системы					
6) автоматизация форм и шаблонов					
7) автоматизация отчетов					
8) автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)					
9) доступ к данным иных государственных органов и организаций					

7. Что Вас не устраивает в информационно-технологическом сопровождении Вашей профессиональной деятельности? (открытый вопрос) (на вопрос отвечают респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» и «Полностью не удовлетворен» в вопросе № 6)

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
1) технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)		
2) программное обеспечение		
3) обслуживание технических средств		
4) информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений		
5) правовые информационные системы		
6) автоматизация форм и шаблонов		
7) автоматизация отчетов		
8) автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)		
9) доступ к данным иных государственных органов и организаций		

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

---

9. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с другими государственными органами и организациями? (один ответ по каждой строке)

	Скорее удовлет- ворен	Скорее не удовлет- ворен	Затруд- няюсь ответить	Не взаимо- действую с другими госорганами и организациями
1) качество предоставляемой информации				
2) соблюдение сроков предоставления информации				
3) уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)				

4) регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и иное)				
5) коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией				

10. Как часто Вы взаимодействуете с кадровым подразделением в Министерстве? (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.

11. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа с кадрами в Министерстве? (один ответ)

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1) выполнение требований кадровой политики Министерства (формирование кадрового состава, единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм кадровых документов)			
2) проведение конкурсов на замещение вакантных должностей и включение в кадровый резерв			
3) мотивация и обучение сотрудников (формирование планов обучения, направление сотрудников на обучение)			

4) аттестация сотрудников			
5) организация корпоративных мероприятий			
6) разрешение индивидуальных служебных споров			
7) методическое сопровождение разработки должностных регламентов			
8) ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (оформление приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками, личными делами сотрудников)			
9) контроль за соблюдением служебной дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)			
10) работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)			
11) работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации			

13. Что Вас не устраивает в работе кадрового подразделения при выполнении следующих функции? (открытый вопрос) (на вопрос отвечают респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» в вопросе № 12)

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
1) выполнение требований кадровой политики Министерства (формирование кадрового состава, единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм кадровых документов)		
2) проведение конкурсов на замещение вакантных должностей и включение в кадровый резерв		

3) мотивация и обучение сотрудников (формирование планов обучения, направление сотрудников на обучение)		
4) аттестация сотрудников		
5) организация корпоративных мероприятий		
6) разрешение индивидуальных служебных споров		
7) методическое сопровождение разработки должностных регламентов		
8) ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (оформление приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками, личными делами сотрудников)		
9) контроль за соблюдением служебной дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)		
10) работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)		
11) работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации		

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

Этапы процесса организации кадровой работы в Министерстве	Оценка от 1 до 5
1) поступление на государственную гражданскую службу	
2) испытание при поступлении на государственную гражданскую службу	
3) адаптация/наставничество	
4) предоставление отпусков	
5) оформление направления в служебную командировку	
6) перевод на иную должность или перемещение, замещение иной должности	
7) изменений существенных условий служебного контракта	
8) предотвращение и урегулирование конфликта интересов	

9) представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера	
10) представление сведений о размещении информации в сети Интернет	
11) применение мер поощрения	
12) привлечение к дисциплинарной ответственности	
13) предоставление государственных социальных гарантий	
14) организация выполнения служебных обязанностей	
15) организация документооборота и оперативного взаимодействия	
16) прекращение служебного контракта	
17) разрешение индивидуальных служебных споров	
18) организация клиентоцентричной корпоративной среды в Министерстве	

15. Какие проблемы возникают на следующих этапах организации кадровой работы в Министерстве? (ответы по каждой строке) (открытый вопрос) (задается только тем респондентам, которые поставили оценки «1», «2» и «3»)

Этапы процесса организации кадровой работы в Министерстве	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
1) поступление на государственную гражданскую службу		
2) испытание при поступлении на государственную гражданскую службу		
3) адаптация/наставничество		
4) предоставление отпусков		
5) оформление направления в служебную командировку		
6) перевод на иную должность или перемещение, замещение иной должности		
7) изменений существенных условий служебного контракта		
8) предотвращение и урегулирование конфликта интересов		
9) представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера		
10) представление сведений о размещении информации в сети Интернет		
11) применение мер поощрения		
12) привлечение к дисциплинарной ответственности		



13) предоставление государственных социальных гарантий		
14) организация выполнения служебных обязанностей		
15) организация документооборота и оперативного взаимодействия		
16) прекращение служебного контракта		
17) разрешение индивидуальных служебных споров		
18) организация клиентоцентричной корпоративной среды в Министерстве		

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

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

17. Как часто Вы взаимодействуете со структурным подразделением по ведению бухгалтерского учета в Министерстве? (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.

18. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа с сотрудниками в Министерстве при ведении бухгалтерского учета? (один ответ)

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

19. Насколько Вы удовлетворены работой структурного подразделения по ведению бухгалтерского учета при выполнении следующих задач? (один ответ по каждой строке)

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1) своевременность выплаты заработной платы			

2) соблюдение сроков выдачи справок о доходах и суммах налога физического лица			
3) работа с персоналом (разработка и предоставление типовых форм отчетных документов, необходимых для ведения бухгалтерского учета, консультирование по соблюдению требований к их заполнению и срокам представления)			
4) работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации			
5) организация хранения документов бухгалтерского учета			
6) организация внутреннего финансового контроля (проведения мероприятий по проверке соблюдения требований законодательства в целях обеспечения единой государственной финансовой политики и соблюдения финансовый интересов государства и его граждан) с использованием ревизии, обследования, проверки, инспектирования			

20. Что Вас не устраивает в работе структурного подразделения по ведению бухгалтерского учета при выполнении следующих задач? (открытый вопрос) (на вопрос отвечают респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» в вопросе № 19)

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
1) своевременность выплаты заработной платы		
2) соблюдение сроков выдачи справок о доходах и суммах налога физического лица		
3) работа с персоналом (разработка и предоставление типовых форм отчетных документов, необходимых для		

ведения бухгалтерского учета, консультирование по соблюдению требований к их заполнению и срокам представления)		
4) работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации		
5) организация хранения документов бухгалтерского учета		
6) организация внутреннего финансового контроля (проведения мероприятий по проверке соблюдения требований законодательства в целях обеспечения единой государственной финансовой политики и соблюдения финансовый интересов государства и его граждан) с использованием ревизии, обследования, проверки, инспектирования		

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1) в структурном подразделении, в котором Вы замещаете должность			
2) в Министерстве в целом			

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

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

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

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

24. Насколько Вы удовлетворены системой адаптации новых сотрудников Министерства? (один ответ)

- 1) скорее удовлетворен;
- 2) скорее не удовлетворен;
- 3) затрудняюсь ответить;
- 4) система адаптации отсутствует (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 26).

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

- 1) общее информирование, инструктаж о деятельности и культуре взаимоотношений в коллективе;
- 2) знакомство со служебным распорядком, нормативными материалами;
- 3) подключение нового сотрудника к корпоративным мессенджерам, корпоративным порталам и иное;
- 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) нет информации о мероприятиях по адаптации;
- 9) никаких мероприятий не проводится;
- 10) затрудняюсь ответить;
- 11) иное (укажите) \_\_\_\_\_.

26. Как часто в Министерстве проводится внутреннее обучение сотрудников? (один ответ по каждой строке)?

	1 раз в квартал	1 раз в полугодие	1 раз в год	Обучение не проводится	Затрудняюсь ответить
1) обучение по процессу профессиональной деятельности					
2) обучение навыкам эффективной коммуникации с клиентами/коллегами					

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить

1) содержанием (тематикой решаемых вопросов и задач)			
2) процессом (реализуемыми функциями, процедурами)			
3) результатом			
4) престижностью			
5) общественным одобрением			

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

- 1) отсутствие замечаний со стороны руководства;
- 2) признание результатов со стороны руководства;
- 3) мнение руководства;
- 4) мнение коллег;
- 5) самооценка;
- 6) материальное стимулирование;
- 7) не интересует, не является значимым;
- 8) затрудняюсь ответить.

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

30. 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.

31. К какой группе должностей государственной гражданской службы Свердловской области относится замещаемая Вами должность? (один ответ)

- 1) высшая;
- 2) главная;
- 3) ведущая;

- 4) старшая;
- 5) младшая.

32. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

33. Сколько лет Вы работаете в Министерстве?

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

34. Укажите, пожалуйста, Ваш пол.

- 1) мужской;
- 2) женский.

35. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст.

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

36. Какое высказывание точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи? (один ответ)

- 1) денег не хватает даже на питание;
- 2) на питание денег хватает, но одежду, обувь купить не можем;
- 3) на одежду, обувь денег хватает, но крупную бытовую технику купить не можем;
- 4) на бытовую технику денег хватает, но автомобиль купить не можем;
- 5) на автомобиль денег хватает, но квартиру или дом купить не можем;
- 6) на квартиру или дом денег хватает;
- 7) затрудняюсь ответить/отказ от ответа.

Приложение № 3  
к Порядку сбора и анализа обратной связи  
от внешних и внутренних клиентов  
в Министерстве инвестиций и развития  
Свердловской области

**Образец  
«Карта болей»**

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

\* – единица измерения и метод оценки определяются в зависимости от особенностей вида взаимодействия