|  |
| --- |
| Приложение № 2  к Порядку сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в деятельности Министерства труда и социальной защиты Чувашской Республики |

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

**Форма № 1. Оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением государственных услуг (сервисов), осуществления функций**

**1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены государственными услугами и сервисами государства в целом? (Один ответ)**

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

3. Затрудняюсь ответить

**2. Укажите наименование государственной услуги, которая Вам была предоставлена в период с 1 января 2024 года? (Любое число ответов)**

список услуг предоставляет исполнительный орган Чувашской Республики

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

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

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

1. При обращении на портал Госуслуги ([gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru/)) был перенаправлен на сайт ведомства

2. При обращении на мобильное приложение портала Госуслуги ([gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru/)) был перенаправлен на сайт ведомства

3. При непосредственном обращение на сайт ведомства

4. При личном обращении в ведомство **Переход к вопросу № 6**

5. Другое (укажите) **Переход к вопросу № 6**

**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)**

**Оценка от 1 до 5**

5.1 Портал Госуслуги

5.2 Мобильное приложение портала Госуслуги

5.3 Сайт ведомства

**6. Как была предоставлена государственная услуга? (Один ответ)**

1. Услуга была предложена ведомством

2. Я сам обратился за услугой

**7. Была ли предоставлена государственная услуга? (Один ответ)**

1. Да, услуга была предоставлена **Переход к вопросу № 9**

2. Нет, услуга не была предоставлена

**8. 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

**9. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления услуги? (Один ответ)**

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

3. Затрудняюсь ответить

**10. Насколько легко или тяжело для Вас было получить государственную услугу? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка означает, что услугу получить было очень тяжело, оценка 5\_означает, что услугу получить было очень легко. (Один ответ по строке) (Вопрос задается только тем респондентам, которые ответили, что они получали конкретную услугу)**

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

**11. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами получения государственной услуги? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1\_означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5\_означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ по каждой строке относительно каждого параметра)**

**Оценка от 1 до 5**

11.1. Понятность и удобство подачи заявления

11.2. Информирование о статусе услуги

11.3. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов

11.4. Оперативность получения результата

11.5. Возможность получения результата в электронном виде

**12. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с техподдержкой при получении государственной услуги? (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 исполнительного органа Чувашской Республики (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги)? (Один ответ)**

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

3. Затрудняюсь ответить

4. С представителями исполнительного органа Чувашской Республики не взаимодействовал

**14. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками оказания услуги (в соответствии с регламентом)? (Один ответ)**

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

3. Затрудняюсь ответить

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

1. Да, оплачивал государственную пошлину (иные платежи)

2. Нет, не оплачивал **Переход к вопросу № 17**

**16. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены размером уплачиваемой государственной пошлины (иными платежами)? (Один ответ)**

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

3. Затрудняюсь ответить

**17. Приходилось ли Вам в процессе получения государственной услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействий) исполнительного органа Чувашской Республики, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц? (Один ответ)**

1. Да, использовал досудебное обжалование

2. Нет, не использовал досудебное обжалование **Переход к вопросу № 19**

**18. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействий) исполнительного органа Чувашской Республики, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц? (Один ответ)**

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

3. Затрудняюсь ответить

**19. Изменилось ли Ваше отношение к исполнительному органу Чувашской Республики после получения государственной услуги? (Один ответ)**

1. Да, в лучшую сторону

2. Да, в худшую сторону

3. Нет, не изменилось

4. Затрудняюсь ответить

**20. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за получением данной государственной услуги в данный исполнительный орган Чувашской Республики? 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

**21. 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 № 26**

5. Иной статус (укажите) **Переход к Вопросу № 26**

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

1. Коммерческая организация

2. Некоммерческая организация Переход к Вопросу № 24

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

1. Малый бизнес

2. Средний бизнес

3. Крупный бизнес

**24. 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

**25. 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 |  |  |

**26. Ваш пол (Один ответ)**

1. Мужской

2. Женский

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

1. 18-29 лет

2. 30-44 лет

3. 45-60 лет

4. 61 год и старше

**28. Укажите, пожалуйста, Ваш образование (Один ответ)**

1. Высшее

2. Незаконченное высшее

3. Среднее специальное

4. Среднее общее образование

5. Неполное среднее образование и ниже

**29. 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

**30. В каком регионе Вы проживаете? (Список субъектов прилагается)**

**Форма № 2. Оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки**

**1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены государственными услугами и сервисами государства в целом? (Один ответ)**

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

3. Затрудняюсь ответить

**2. Укажите наименование меры государственной поддержки', которая Вам была предоставлена в период с 1 января 2024 года? (Любое число ответов)**

Список мер предоставляет орган власти

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

1. На портале Госуслуги

2. В Мобильном приложении портала Госуслуги

3. На цифровой платформе МСП (Портал Бизнес-Навигатора МСП)

4. На сайте органа государственной власти

5. При личном обращении в орган государственной власти/подведомственную организацию ФОИВ

6. В МФЦ "Мой бизнес"

7. В СМИ/социальных сетях

8. От коллег, знакомых, сотрудников

9. Иное (укажите)

**4. Где Вы получали (оформляли) непосредственно саму меру государственной поддержки? (Один ответ)**

1. На портале Госуслуги

2. В Мобильном приложении портала Госуслуги

3. На цифровой платформе МСП (Портал Бизнес-Навигатора МСП)

4. На сайте органа государственной власти

5. При личном обращении в орган государственной власти/подведомственную организацию ФОИВ **Переход к вопросу № 6**

6. В МФЦ "Мой бизнес" **Переход к вопросу № 6**

7. Иное (укажите).

**5. Насколько Вы удовлетворены работой данных ресурсов? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка ^означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5\_означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ по строке)**

**Оценка от 1 до 5**

5.1. Портал Госуслуги

5.2. Мобильное приложение портала Госуслуги

5.3. Цифровая платформа МСП (Портал Бизнес-Навигатора МСП)

5.4. Сайт органа государственной власти

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

1. Мера поддержки была предложена ведомством

2. Я сам обратился за мерой поддержки

**7. Была ли предоставлена мера поддержки? (Один ответ)**

1. Да, мера поддержки была предоставлена **Переход к вопросу № 9**

2. Нет, мера поддержки не была предоставлена, отклонено заявление

**8. При отказе в предоставлении меры 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 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

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

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

3. Затрудняюсь ответить

**11. Насколько легко или тяжело для Вас было получить меру 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

**12. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами получения меры поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 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**

12.1. Понятность и удобство подачи заявления

12.2. Информирование о статусе рассмотрения заявления на предоставление меры

12.3. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов

12.4. Оперативность получения результата

12.5. Уровень материальных затрат при подготовке заявления и документов

**13. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с техподдержкой при получении меры поддержки? (Один ответ)**

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен '

3. Затрудняюсь ответить

4. С техподдержкой не взаимодействовал

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

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

3. Затрудняюсь ответить

4. С представителями органа власти не взаимодействовал

**15. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками предоставления меры поддержки (в соответствии с регламентом)? (Один ответ)**

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

3. Затрудняюсь ответить

**16. Оцените, пожалуйста, порядок материальных затрат, связанных с отчетностью об использовании предоставленной меры поддержки? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка ^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

**17. Приходилось ли Вам в процессе получения меры государственной поддержки обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц? (Один ответ)**

1. Да, использовал досудебное обжалование

2. Нет, не использовал досудебное обжалование. **Переход к вопросу № 19**

**18. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц? (Один ответ)**

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

3. Затрудняюсь ответить

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

1. Представитель юридического лица

2. Индивидуальный предприниматель или его представитель

3. Самозанятый

4. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого **Переход к Вопросу № 24**

5. Иной статус (укажите) **Переход к Вопросу № 24**

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

1. Коммерческая организация

2. Некоммерческая организация **Переход к Вопросу № 22**

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

1. Малый бизнес

2. Средний бизнес

3. Крупный бизнес

**22. Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации (Один ответ)**

1. до 1 года

2. от 1 года до 3 лет

3. от 3 до 5 лет

4. от 5 до 10 лет

7. Затрудняюсь ответить

Спасибо за сотрудничество!

**Форма № 3.** **Оценка удовлетворенности внутренних клиентов (сотрудников, работников) предоставлением мер государственной поддержки**

**1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном государственном органе власти? (Один ответ)**

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

3. Затрудняюсь ответить

**2. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по вопросам предоставления мер поддержки? (Один ответ)?**

1. Постоянно, каждый рабочий день

2. Несколько раз в неделю

3. Несколько раз в месяц

4. Несколько раз в год

5. Не занимаюсь этим **окончание опроса**

**3. Укажите, пожалуйста, предоставлением каких мер поддержки Вы занимаетесь? (Любое число ответов)**

список мер поддержки предоставляет ФОИВ

**Далее вопросы задаются по каждой мере поддержки, отмеченной респондентом, отдельно**

**4. Каким образом организовано информирование о предоставлении меры поддержки в ведомстве? (Любое число ответов)**

1. Информация размещена на портале Госуслуги ([gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru/))

2. Информация размещена на мобильное приложение портала Госуслуги ([gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru/)

3. Информация размещена на сайте ведомства

4. Информация размещена на Телеграм-канале ведомства

5. Информация размещена на официальной странице ведомства социальной сети "ВКонтакте"

6. Информация размещена на официальной странице ведомства социальной сети "Одноклассники"

7. Информация размещена в СМИ и интернете

8. Информация предоставляется при личном обращении в ведомство

9. Другое (укажите)

**5. Насколько Вы удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления меры 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** |
| 5.1 Информация размещена на портале Госуслуги ([gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru/)) |  |
| 5.2 Информация размещена на мобильное приложение портала Госуслуги ([gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru/)) |  |
| 5.3 Информация размещена на сайте ведомства |  |
| 5.4 Информация размещена на Телеграм-канале ведомства |  |
| 5.5 Информация размещена на официальной странице ведомства социальной сети "ВКонтакте" |  |
| 5.6 Информация размещена на официальной странице ведомства социальной сети "Одноклассники" |  |
| 5.7 Информация размещена в СМИ и интернете |  |
| 5.8 Информация предоставляется при личном обращении в ведомство |  |

**6. Каким образом предоставляется мера государственной поддержки? (Один ответ)**

1. Мера поддержки всегда предлагается самим ведомством

2. Клиент сам обращается за мерой поддержки

3. Мера поддержки или предлагается ведомством, или клиент сам обращается за ее получением

**7. Приходилось ли Вам отклонять заявления на получение меры поддержки (отказывать в предоставлении меры поддержки)? (Один ответ)**

1. Да '

2. Нет **переход к вопросу № 9**

**8. При отказе в предоставлении меры поддержки Вы предоставляете клиенту информацию о необходимых действиях для получения меры поддержки в будущем? (Один ответ)**

1. Да

2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

**9. Насколько, с Вашей точки зрения, оптимально организованы следующие процессы в рамках предоставления меры 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** |
| 9.1 Финансирование реализации меры поддержки |  |
| 9.2 Информирование о мере поддержки |  |
| 9.3 Организация направления заявления на получение меры поддержки |  |
| 9.4 Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления мер государственной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия |  |
| 9.5 Рассмотрение заявления на получение меры поддержки и принятие решений по результатам его рассмотрения |  |
| 9.6 Предоставление меры поддержки |  |
| 9.7 Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц |  |

**10. Какие проблемы возникают в рамках следующих процессов предоставления меры поддержки? (Ответы по каждой строке) (Открытый вопрос) Задается только тем респондентам, которые поставили оценки "1", "2" или "3".**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Процессы в рамках предоставления меры поддержки | Проблема (укажите) | Затрудняюсь ответить |
| 10.1 Финансирование реализации меры поддержки |  |  |
| 10.2 Информирование о мере поддержки |  |  |
| 10.3 Организация направления заявления на получение меры поддержки |  |  |
| 10.4 Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления мер государственной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия |  |  |
| 10.5 Рассмотрение заявления на получение меры поддержки и принятие решений по результатам его рассмотрения |  |  |
| 10.6 Предоставление меры поддержки |  |  |
| 10.7 Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц |  |  |

**11. Что необходимо изменить в процессах предоставления меры поддержки в Вашем ведомстве? (Открытый вопрос)**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**12. К какой группе должностей Вы сейчас себя относите? (один ответ)**

1. Высшая

2. Главная

3. Ведущая

4. Старшая

5. Младшая

**13. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?**

1. Менее 1 года

2. 1-2 года

3. 3-4 года

4. 5 лет и более

**14. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?**

1. Менее 1 года

2. 1-2 года

3. 3-4 года

4. 5 лет и более

**15. Пол**

1. Мужской

2. Женский

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

1. 18-29 лет

2. 30-44 лет

3. 45-60 лет

4. 61 год и старше

**17. Ваше образование? (Один ответ)**

1. Высшее

2. Незаконченное высшее

3. Среднее специальное

4. Среднее общее

**18. 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

Спасибо за сотрудничество!