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

**Форма № 1. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности
в органе власти**

**1. . Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном государственном органе власти (ведомстве)? (*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 занимаюсь этим |
| 2.1. Предоставление государственных услуг | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 2.2. Предоставление мер поддержки | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 2.3. Проведение контрольно-надзорных мероприятий | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 2.4. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 2.5. Нормативно- правовая деятельность в ведомстве | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 2.6. Консультирование по вопросам взаимодействия с органом власти (организацией) | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**3. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках своей профессиональной деятельности в своем ведомстве? *(Ответ по каждой строке относительно каждого вида деятельности, которым занимаетесь) (ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Проблемы (укажите) | Не занимаюсь этим |
| 3.1. Предоставление государственных услуг |  |  |
| 3.2. Предоставление мер поддержки |  |  |
| 3.3. Проведение контрольно-надзорных мероприятий |  |  |
| 3.4. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения |  |  |
| 3.5. Нормативно- правовая деятельность в ведомстве |  |  |
| 3.6. Консультирование по вопросам взаимодействия с органом власти (организацией) |  |  |

**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 |
| 4.1. Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.) | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 4.2. Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары) | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**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 |
| 5.1. Понятность инструкций и методических материалов | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 5.2. Удобство использования инструкций и методических материалов | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 5.3. Актуальность инструкций и методических материалов | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**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 |
| 6.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи) | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 6.2. Программное обеспечение | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 6.3. Обслуживание технических средств | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 6.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 6.5. Автоматизация отчетов | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 6.6. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет) | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 6.7. Доступ к данным иных государственных органов и организаций | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**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 |
| 7.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи) |  |  |
| 7.2. Программное обеспечение |  |  |
| 7.3. Обслуживание технических средств |  |  |
| 7.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений |  |  |
| 7.5. Правовые информационные системы |  |  |
| 7.6. Кадровый портал |  |  |
| 7.7. Демонстрационные панели (дэшборды) |  |  |
| 7.8. Автоматизация форм и шаблонов |  |  |
| 7.9. Автоматизация отчетов |  |  |
| 7.10. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет) |  |  |
| 7.11. 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 удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Затрудняюсь ответить | Не взаимодействую с другими гос. органами и организациями |
| 9.1. Качество предоставляемой информации | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 9.2. Соблюдение сроков предоставления информации | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 9.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота) | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 9.4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.) | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 9.5. Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией | **1** | **2** | **3** | **4** |

**10. Как часто Вы взаимодействуете с кадровым подразделением 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

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

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

**12. Насколько Вы удовлетворены работой кадрового подразделения при выполнении следующих функции? *(Один ответ по каждой строке)*?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен  | Затрудняюсь ответить |
| 12.1. 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) | **1** | **2** | **3** |
| 12.2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя) | **1** | **2** | **3** |
| 12.3. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации) | **1** | **2** | **3** |
| 12.4. Аттестация сотрудников | **1** | **2** | **3** |
| 12.5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников | **1** | **2** | **3** |
| 12.6. Разрешение трудовых конфликтов  | **1** | **2** | **3** |
| 12.7. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий | **1** | **2** | **3** |
| 12.8. Разработка должностных инструкций  | **1** | **2** | **3** |
| 12.9. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками сотрудников | **1** | **2** | **3** |
| 12.10. Учет рабочего времени (ведение табеля учета рабочего времени) | **1** | **2** | **3** |
| 12.11. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности) | **1** | **2** | **3** |
| 12.12. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)  | **1** | **2** | **3** |
| 12.13. Организация хранения документов  | **1** | **2** | **3** |
| 12.14. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации | **1** | **2** | **3** |

**13. Какие проблемы возникают на следующих этапах организации кадровой работы в ведомстве? *(Ответы по каждой строке) (Открытый вопрос) Задается только тем респондентам, которые поставили оценки «1», «2» и «3».***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Этапы процесса предоставления государственной услуги** | **Проблема (укажите)** | **Затрудняюсь ответить** |
| 15.1 Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу) |  |  |
| 15.2 Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу) |  |  |
| 15.3 Предоставление отпуска |  |  |
| 15.4 Направление в служебную командировку |  |  |
| 15.5 Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности |  |  |
| 15.6 Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора) |  |  |
| 15.7 Предотвращение и урегулирование конфликта интересов  |  |  |
| 15.8 Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера |  |  |
| 15.9 Представление сведений о размещении информации в сети Интернет |  |  |
| 15.10 Применение мер поощрения |  |  |
| 15.11 Привлечение к дисциплинарной ответственности |  |  |
| 15.12 Оказание материальной помощи |  |  |
| 15.13 Предоставление государственных социальных гарантий |  |  |
| 15.14 Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей |  |  |
| 15.15 Организация документооборота и оперативного взаимодействия |  |  |
| 15.16 Выполнение служебных (трудовых) обязанностей |  |  |
| 15.17 Прекращение служебного контракта (трудового договора) |  |  |
| 15.18 Индивидуальный служебный (трудовой) спор |  |  |
| 15.19 Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти |  |  |

**14. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием со специалистами кадрового подразделения? (*Один ответ*)**

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

**15. 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

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

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

**17. Что Вас не устраивает в работе бухгалтерии при выполнении следующих задач? *(Открытый вопрос) На вопрос отвечают, респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» в вопросе № 19***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Проблема (укажите) | Затрудняюсь ответить  |
| 20.1. Формирование полной и достоверной информации об экономических процессах и финансовых результатах деятельности организации, необходимой для оперативного руководства и управления |  |  |
| 20.2. Обеспечение должностных лиц организации информацией, необходимой для контроля за наличием и движением имущества, использованием материальных, трудовых, финансовых ресурсов в соответствии с нормами, сметами, нормативами |  |  |
| 20.3. Выявление и мобилизация внутренних резервов, и прогнозирование результатов работы организации на текущий период и перспективу |  |  |
| 20.4. Ведение бухгалтерской документации (первичных учетных документов, регистров бухгалтерского учета, документов бухгалтерского отчета) и инвентаризация |  |  |
| 20.5. Ведение счетов бухгалтерского учета (нефинансовых активов, финансовых активов, обязательства, финансовых результатов, санкционированных расходов бюджета) |  |  |
| 20.6. Организация хранения документов бухгалтерского учета  |  |  |
| 20.7. 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 |  |  |

**18. Что необходимо изменить в работе по ведению бухгалтерского учета в Вашем органе власти? *(Открытый вопрос)***

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**19. Как часто Вы взаимодействуете с административно-хозяйственным подразделением 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

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

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

**21. Насколько Вы удовлетворены работой административно-хозяйственным подразделения при выполнении следующих функций? *(Один ответ по каждой строке)*?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен  | Затрудняюсь ответить |
| 24.1. Обеспечение работников расходными материалами, товарами, оборудованием и услугами для создания оптимальных условий труда | **1** | **2** | **3** |
| 24.2. Организация деловых поездок работников, обеспечение корпоративных и деловых мероприятий | **1** | **2** | **3** |
| 24.3. Материально-техническое и документационное сопровождение работы транспорта организации | **1** | **2** | **3** |
| 24.4. Материально-техническое и документационное сопровождение процесса управления недвижимостью организации | **1** | **2** | **3** |
| 24.5. Организация рабочего пространства (подготовка и обслуживание), создание и обеспечение оптимальных условий выполнения трудовых функций работниками организации, в т.ч. обеспечение безопасных условий труда, соблюдение санитарного режима и противопожарной безопасности | **1** | **2** | **3** |
| 24.6. Организация процессов перевозки работников, доставки грузов и управление корпоративным транспортом организации | **1** | **2** | **3** |
| 24.7. Управление объектами недвижимости (техническое обслуживание зданий, оборудования и инженерной инфраструктуры; планирования, проведение и контроль капитальных и текущих ремонтов) | **1** | **2** | **3** |
| 24.8. Операционное и стратегическое управление процессами административного, хозяйственного, документационного и организационного сопровождения и обеспечения деятельности организации | **1** | **2** | **3** |
| 24.9. Благоустройство территорий; организация и обеспечение пропускного режима | **1** | **2** | **3** |

**22. Что Вас не устраивает в работе административно-хозяйственного подразделения при выполнении следующих функций? *(Открытый вопрос) На вопрос отвечают, респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» в вопросе № 24***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Проблема (укажите) | Затрудняюсь ответить |
| 25.1. Обеспечение работников расходными материалами, товарами, оборудованием и услугами для создания оптимальных условий труда |  |  |
| 25.2. Организация деловых поездок работников, обеспечение корпоративных и деловых мероприятий |  |  |
| 25.3. Материально-техническое и документационное сопровождение работы транспорта организации |  |  |
| 25.4. Материально-техническое и документационное сопровождение процесса управления недвижимостью организации |  |  |
| 25.5. Организация рабочего пространства (подготовка и обслуживание), создание и обеспечение оптимальных условий выполнения трудовых функций работниками организации, в т.ч. обеспечение безопасных условий труда, соблюдение санитарного режима и противопожарной безопасности |  |  |
| 25.6. Организация процессов перевозки работников, доставки грузов и управление корпоративным транспортом организации |  |  |
| 25.7. Управление объектами недвижимости (техническое обслуживание зданий, оборудования и инженерной инфраструктуры; планирования, проведение и контроль капитальных и текущих ремонтов) |  |  |
| 25.8. Операционное и стратегическое управление процессами административного, хозяйственного, документационного и организационного сопровождения и обеспечения деятельности организации |  |  |
| 25.9. Благоустройство территорий; организация и обеспечение пропускного режима |  |  |

**23. Что необходимо изменить в работе административно-хозяйственного подразделения в Вашем органе власти? *(Открытый вопрос)***

**24. Насколько Вы удовлетворены взаимоотношениями между коллегами в коллективе? *(Один ответ)***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| 32.1. В подразделении, в котором Вы замещаете должность | 1 | 2 | 3 |
| 32.2. В ведомстве (органе власти) в целом | 1 | 2 | 3 |

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

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

**26. Насколько Вы удовлетворены возможностями должностного роста? *(Один ответ)***

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

**27. Насколько Вы удовлетворены системой адаптации новых сотрудников органа (ведомства)? *(Один ответ)***

1. Скорее удовлетворен (а)
2. Скорее не удовлетворен (а)
3. Затрудняюсь ответить
4. Система адаптации отсутствует

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

1. Общее информирование, инструктаж о деятельности и культуре взаимоотношений в коллективе
2. Знакомство с трудовым распорядком, нормативными материалами
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

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

1. Высшая
2. Главная
3. Ведущая
4. Старшая
5. Младшая

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

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

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

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

**32. Пол**

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

1. Высшее
2. Незаконченное высшее
3. Среднее специальное
4. Среднее общее

**35. 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!**