



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
(МИНТРУДСОЦЗАЩИТЫ КБР)**

**ПРИКАЗ
КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ
ЛЭЖЬЫГЪЭМКІЭ СОЦИАЛЬНЭУ
ХЪУМЭНЫМКІЭ И МИНИСТЕРСТВЭ
УНАФЭ
КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ
УРУНУУ СОЦИАЛЬНЫЙ ЖАНЫ БЛА
КЪОРУУЛАУ МИНИСТЕРСТВОСУ
БУЙРУКЪ**

12 марта 2024

г. Нальчик

№ 53 - 17

**О некоторых мерах по реализации
Плана мероприятий («Дорожная карта»)
по внедрению Стандартов клиентоцентричности
в Министерстве труда и социальной защиты
Кабардино-Балкарской Республики**

В рамках реализации Плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Кабардино-Балкарской Республике, утвержденного распоряжением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 26 сентября 2023 № 468-рп, в соответствии с Планом мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики от 28 сентября 2023 г. №231-П

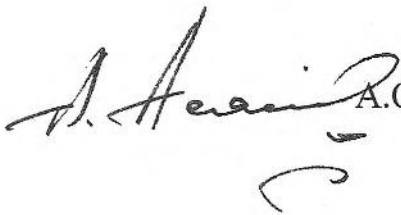
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

- модель внедрения клиентоцентричности в Министерстве труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики;
- порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) Министерства труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики;

- отчет по формированию перечня точек взаимодействия с клиентом (по направлениям);
 - отчет о проведенной сегментации клиентов (по направлениям).
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

 А.О. Асанов

УТВЕРЖДЕНА
приказом Министерства труда и социальной защиты
Кабардино-Балкарской Республики

от 12 марта 2024 г. №53-п

**ОРГАНИЗАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ
внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства
труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики**

1. Настоящая Организационная модель определяет перечень участников внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики – ответственного исполнительного органа государственной власти за координацию и контроль внедрения принципов клиентоцентричности в Кабардино-Балкарской Республике (далее – Министерство), подведомственных организаций, а также их функции.

I. Министр труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики

2. Министр труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики (далее – Министр):

1) определяет политику и направления внедрения принципов клиентоцентричности в Министерстве;

2) рассматривает и снимает разногласия, вынесенные Рабочей группой по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики (далее - Рабочая группа), в виде протокола разногласий;

3) утверждает результаты внедрения принципов клиентоцентричности в Министерстве;

4) утверждает внесение изменений в План мероприятий по внедрению клиентоцентричности в Министерстве труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики (далее – Дорожная карта);

5) утверждает ведомственные нормативно-правовые акты в целях реализации мероприятий Дорожной карты;

6) выполняет функции председателя Рабочей группы по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Министерства (далее – Рабочая группа);

7) дает поручения Рабочей группе и структурным подразделениям Министерства.

II. Заместитель министра труда и социальной защиты, ответственный за внедрение принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики

3. Ответственный за внедрение принципов клиентоцентричности (далее – Уполномоченное подразделение), назначается Министром.

4. Руководитель Уполномоченного подразделения в Министерстве:

1) координирует процесс внедрения принципов клиентоцентричности в исполнительном органе государственной власти Кабардино-Балкарской Республики; контролирует процесс внедрения принципов клиентоцентричности в Министерстве;

2) готовит предложения Министру, определяющие политику и направления внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства;

3) представляет Министру отчет о результатах внедрения принципов клиентоцентричности;

4) выполняет функции секретаря Комиссии по вопросам снижения административных барьеров, оптимизации и повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, в Кабардино-Балкарской Республике (далее – Комиссия);

5) является заместителем председателя Рабочей группы по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Министерства (далее – Рабочая группа);

6) проводит заседания Рабочей группы по поручению председателя Рабочей группы.

III. Рабочая группа

5. Рабочая группа является коллегиальным органом, созданным решением Министра.

6. В состав Рабочей группы включаются Министр, заместители Министра, руководители структурных подразделений, начальник отдела государственной службы, кадров и противодействия коррупции Министерства и руководители подведомственных учреждений.

По решению Министра в состав Рабочей группы могут быть включены и иные лица.

7. Председателем Рабочей группы является Министр.

8. Председатель Рабочей группы назначает ответственного секретаря Рабочей группы, который осуществляет подготовку заседаний Рабочей группы и ведет протоколы ее заседаний, а также контролирует исполнение решений Рабочей группы.

9. Рабочая группа проводит заседания по инициативе председателя Рабочей группы.

10. Принимаемые на заседаниях Рабочей группы решения оформляются протоколом, который утверждается лицом, под председательством которого проводилось заседание Рабочей группы.

11. Рабочая группа:

1) формирует и утверждает планы работ по внедрению принципов

клиентоцентричности;

2) рассматривает информацию о ходе внедрения принципов клиентоцентричности;

рассматривает и согласовывает результаты выполнения работ, мероприятий «дорожных карт» по внедрению принципов клиентоцентричности;

3) рассматривает и снимает разногласия, возникшие в ходе выполнения мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности;

4) в случае невозможности снятия разногласий, возникших в ходе выполнения мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности, формирует лист разногласий и передает его председателю Рабочей группы для принятия руководящего решения;

5) принимает решения по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности, обязательные для исполнения структурными подразделениями Министерства;

6) рассматривает и одобряет предложения по внесению изменений в Дорожную карту;

7) представляет Министру доклады о ходе внедрения принципов клиентоцентричности в Министерстве.

IV. Уполномоченное подразделение

12. Подготавливает предложения по внесению изменений в Дорожную карту Министерства;

13. Уполномоченное подразделение осуществляет свою деятельность постоянно.

V. Структурные подразделения Министерства

14. Структурные подразделения Министерства:

1) непосредственно реализуют мероприятия по внедрению принципов клиентоцентричности в части, касающейся их направления деятельности;

2) обеспечивают исполнение мероприятий Дорожной карты;

3) обеспечивают исполнение решений Рабочей группы;

4) дают предложения по обеспечению своевременного достижения результатов внедрения принципов клиентоцентричности в части, касающейся их направления деятельности;

5) формируют и направляют на рассмотрение Рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в части, касающейся их направления деятельности.

VI. Отдел государственной службы, кадров и противодействия коррупции Министерства

15. Отдел государственной службы, кадров и делопроизводства Министерства является структурным подразделением Министерства, отвечающим за реализацию кадровой политики внутри ведомства.

16. Отдел государственной службы, кадров и делопроизводства Министерства:

1) непосредственно реализует мероприятия по внедрению принципов клиентоцентричности в части кадровых технологий и по направлению внедрения Стандарта для внутреннего клиента;

2) формирует и направляет на рассмотрение Рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в части кадровых процессов Министерства.

VII. Подведомственные организации Министерства

17. Подведомственные организации Министерства:

1) исполняют решения Рабочей группы в части внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность подведомственных организаций Министерства;

2) исполняют поручения Министра в части внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность подведомственных организаций Министерства;

3) предоставляют Рабочей группе и Уполномоченному подразделению информацию о ходе реализации мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность подведомственных организаций Министерства;

4) представляют в Рабочую группу и Уполномоченное подразделение предложения по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность подведомственных организаций Министерства;

5) выносят на рассмотрение Рабочей группы вопросы в инициативном порядке в части внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность подведомственных организаций Министерства.

ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ ВНЕШНЕЙ И ВНУТРЕННЕЙ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ МИНИСТЕРСТВА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

Общие положения

1. Настоящий порядок разработан во исполнение, с целью организации получения обратной связи от физических лиц, представителей юридических лиц (внешние клиенты), сотрудников Минтрудсоцзащиты КБР (внутренние клиенты) об уровне удовлетворенности процессом предоставления мер поддержки, осуществления государственных функций, рассмотрения обращений, предложений, заявлений, жалоб, доступа к информации о деятельности Минтрудсоцзащиты КБР.

2. В настоящем порядке используются следующие термины:

Государственная услуга – деятельность, связанная с реализацией государственных и муниципальных услуг в значении Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо иных работ и услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями, либо услуг, предоставляемых иными организациями, уполномоченными в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе на основании договора.

Государственная функция – деятельность, обеспечивающая исполнение полномочий органов публичной власти, предусмотренных правовыми актами Российской Федерации.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

Карта боли – наиболее острые проблемы, выявленные в рамках реализации отдельных процессов и процедур.

Клиент (внутренний клиент и внешний клиент) – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с органом с целью удовлетворения своих потребностей.

Внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с федеральными

органами исполнительной власти, подведомственными им организациями, а также иными организациями, уполномоченными в соответствии с законодательством или на основании договора на взаимодействие с внешними клиентами от лица органов государственной власти, с целью удовлетворения своих потребностей.

Внутренний клиент (сотрудник) – государственный служащий, работник подведомственной государственному органу организации, а также работники иных организаций, уполномоченных в соответствии с законодательством или на основании договора на взаимодействие с внешними клиентами от лица органа государственной власти, государственной организации.

Мера поддержки – мероприятия, направленные на поддержку населения, юридических лиц и развитие российской экономики.

Обращение – направленные в государственный орган или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган.

Офлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий личное очное взаимодействие с клиентом либо заочное посредством офлайн сервисов (почтовая связь, телефонная и иное).

Онлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с целью обеспечения коммуникации.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

Система внешней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение клиентов (пользователей) к предоставлению государственных услуг, государственных функций, оказанию мер поддержки, рассмотрению обращений и запросов, доступу к информации о деятельности Минтрудсоцзащиты КБР.

Система внутренней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение сотрудников к взаимодействию внутри органа в процессе профессиональной деятельности.

Задачи системы внешней и внутренней обратной связи

3. Задачами системы внешней и внутренней обратной связи являются:

- определение доли клиентов государственными услугами, государственными функциями и мерами поддержки;
- определение уровня удовлетворенных клиентов взаимодействием с Минтрудсоцзащиты КБР при предоставлении мер поддержки, осуществлении государственных функций;
- определение уровня удовлетворенных доступом к информации о деятельности Минтруд соцзащиты КБР, а также составом и качеством размещенной Минтрудсоцзащиты КБР информации;

- определение уровня удовлетворенных взаимодействием с Минтруд соцзащиты КБР при рассмотрении обращений, предложений, заявлений, жалоб (далее – обращения и запросы);
- определение оценки качества государственных функций и мер поддержки, ответов Минтрудсоцзащиты КБР на обращения и запросы, доступа к информации о деятельности Минтрудсоцзащиты КБР;
- определение оценки отдельных элементов и этапов взаимодействия при осуществлении государственных функций и мер поддержки, ответов на обращения и запросов, доступа к информации о деятельности Минтрудсоцзащиты КБР;
- определение оценки деятельности Минтрудсоцзащиты КБР в целом;
- анализ качества исполнения государственных функций и предоставления мер поддержки, ответов Минтрудсоцзащиты КБР на обращения и запросы, доступа к информации о деятельности Минтрудсоцзащиты КБР;
- выявление факторов, влияющих на удовлетворенность физических лиц, представителей юридических лиц (внешние клиенты), сотрудников Минтруд соцзащиты КБР (внутренние клиенты) взаимодействием с Минтрудсоцзащиты КБР при предоставлении мер поддержки, осуществлении государственных функций, рассмотрении обращений и запросов, доступа к информации о деятельности Минтруд соцзащиты КБР.
- определение необходимости проектирования и реинжиниринга процессов при представлении государственных услуг и мер поддержки, осуществлении государственных функций, рассмотрении обращений и запросов, доступа к информации о деятельности Минтрудсоцзащиты КБР.

Система внешней обратной связи

4. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам предоставления мер поддержки, осуществления государственных функций, рассмотрения обращений, предложений, заявлений, жалоб, доступа к информации о деятельности Минтрудсоцзащиты КБР в целях повышения уровня клиентоцентричности в Минтрудсоцзащиты КБР.

5. Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений, опросов, мнений, оценки физических лиц и представителей юридических лиц, направленных в Минтрудсоцзащиты КБР в устной или письменной форме посредством:

- направления обращения/мнения по почтовому адресу (Российская Федерация, 360001, г. Нальчик, ул. Кешокова, д. 100);
- направления обращения/мнения по адресу электронной почты (mintrudkbr.ru);
- прямого обращения/мнения в Минтрудсоцзащиты КБР на личном приеме;
- направления обращения/мнения через единое окно цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – портал «Госуслуги»);

- направления обращения/мнения через мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе»;
- направления обращения/мнения через сообщение в официальной группе Минтрудсоцзащиты в социальной сети «ВКонтакте» (<https://vk.com/club201276564>);
- направления обращения/мнения через сообщение в телеграмм канале Минтрудсоцзащиты (<https://t.me/mintrudkbr>);
- участия в опросах через портал «Госуслуги» с размещением ссылки на открытые опросы на Сайте;
- участия в опросах, размещенных на официальных страницах Минтруд соцзащиты КБР в социальных сетях;
- участия в опросах при их персонализированной рассылке клиентам;
- участия в опросах в Минтрудсоцзащиты КБР на личном приеме;
- участия внешних клиентов в специальных мероприятиях, предназначенных для сбора мнений по вопросам функционирования Минтруд соцзащиты КБР;
- обращения с сообщением на консультационную линию Минтрудсоцзащиты КБР.

6. Для сбора обратной связи от клиентов государственных услуг, государственных функций, получателей мер поддержки и лиц, взаимодействующих с Минтрудсоцзащиты КБР как непосредственно, так и через участие в мероприятиях, организованных Минтрудсоцзащиты КБР, подведомственными Минтрудсоцзащиты КБР организациями дополнительно могут использоваться иные информационные ресурсы (например система бизнес мониторинга государственных услуг (<https://rta.gosuslugi.ru>)).

7. В случае если предложения физических лиц и представителей юридических лиц, полученных в процессе внешней обратной связи, были приняты и реализованы Минтрудсоцзащиты КБР, то такое физическое лицо и представитель юридического лица уведомляется о результатах рассмотрения обратной связи с выражением благодарности в участии обратной связи Управлением, инициировавшим обращение, опрос, мнение, оценку.

Система внутренней обратной связи

8. Система внутренней обратной связи предназначена для изучения отношения сотрудников Минтрудсоцзащиты КБР к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности Минтрудсоцзащиты КБР.

9. Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений, опросов, мнений, оценки сотрудников Минтрудсоцзащиты КБР в устной или письменной форме:

- направление обращений, опросов, мнений, оценки через физический почтовый ящик, размещенный в здании Минтрудсоцзащиты КБР;

- направление обращений, опросов, мнений, оценки через единую систему электронного документооборота в Минтрудсоцзащиты ;
- личное или онлайн-обращение к руководителю, заместителям руководителя, начальникам структурных подразделений;
- личное или онлайн-обращение к специалисту, ответственному за корпоративную культуру Минтрудсоцзащиты КБР;
- участие в опросах, распространяемых через внутренние информационные ресурсы Минтрудсоцзащиты КБР, через единую систему электронного документооборота в Минтрудсоцзащиты КБР, через электронную почту.

Анализ обращений

10. В целях анализа обращений и запросов внешних и внутренних клиентов осуществляется мониторинг таких обращений. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. На основе анализа обращений и запросов готовятся новые инструктивные материалы и разъяснения для пользователей, формируется и анализируется клиентский путь по каждой форме взаимодействия. При выявлении необходимости актуализируются клиентские сегменты и их типовые потребности в рамках каждой формы взаимодействия.

11. Анализ проводится по объективным метрикам:

- количество обращений и запросов, поступивших по всем обозначенным каналам связи с указанием доли в процентном соотношении по различным каналам;
- основные причины обращений и запросов (общее количество таких обращений);
- количество обращений и запросов, распределенных по поставленным в них вопросам в соответствии с типовым тематическим классификатором;
- время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения и запроса до момента ответа пользователю);
- доля удовлетворенных жалоб (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших жалоб);
- количество неудовлетворенных жалоб (количество жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших жалоб).

Проведение опросов, оценки и анализ результатов, составление карты болей

12. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с целью анализа мнений в рамках следующих форм взаимодействия:

- государственная услуга;
- мера поддержки;
- государственная функция;
- рассмотрение обращений и запросов;
- доступ к информации о деятельности Минтрудсоцзащиты КБР.

В рамках каждой формы взаимодействия могут оцениваться следующие элементы:

1) в целом государственная услуга, государственная функция и мера поддержки, рассмотрением обращения и запросы, доступ к информации о деятельности Минтрудсоцзащиты КБР по итогам их представления Минтрудсоцзащиты КБР;

2) качество полученных государственных услуг, государственных функций и мер поддержки, ответов Минтрудсоцзащиты КБР на обращения и запросы, доступа к информации о деятельности Минтрудсоцзащиты КБР;

3) отдельные элементы и этапы взаимодействия получения государственной услуги, государственных функций и мер поддержки, ответов на обращения и запросы, доступа к информации о деятельности Минтрудсоцзащиты КБР;

13. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с Минтрудсоцзащиты КБР в целом и в процессе получения мер поддержки, реализации государственных функций, рассмотрения обращений и запросов, доступа к информации о деятельности Минтрудсоцзащиты КБР могут проводиться следующие опросы и оценка:

- опрос и оценка уровня удовлетворенности в целом мерой поддержки, государственной функцией, рассмотрением обращений и запросов, доступом к информации о деятельности Минтрудсоцзащиты КБР непосредственно после их предоставления: ссылка на проведение опроса размещается одновременно с электронным ответом о предоставлении услуги, меры поддержки, осуществлении государственной функции, рассмотрении обращений и запросов через портал «Госуслуги», через раздел «Обратная связь» Сайта и иные информационные ресурсы, либо с ответом на бумажном носителе (в электронной форме) направляется анкета с вопросами по почтовому адресу, адресу электронной почты или передается в Минтрудсоцзащиты КБР на личном приеме;

- опрос и оценка уровня удовлетворенности качеством предоставленной меры поддержки, осуществленной государственной функции, рассмотрением обращений и запросов, доступом к информации о деятельности Минтрудсоцзащиты КБР непосредственно после их получения: ссылка на проведение опроса размещается одновременно с электронным ответом о предоставлении услуги, меры поддержки, осуществлении государственной функции, рассмотрении обращений и запросов через портал «Госуслуги», через раздел «Обратная связь» Сайта и иные информационные ресурсы, либо с ответом на бумажном носителе (в электронной форме) направляется анкета с вопросами по почтовому адресу, адресу электронной почты или передается в Минтрудсоцзащиты КБР на личном приеме;

- опрос и оценка удовлетворенности отдельными элементами и этапами взаимодействия при исполнении государственных функций и получении мер поддержки, ответов на обращения и запросов, доступа к информации о деятельности Минтрудсоцзащиты КБР: ссылка на проведение опроса размещается одновременно с электронным ответом о предоставлении услуги, меры поддержки, осуществлении государственной функции, рассмотрении обращений и запросов через портал «Госуслуги», через раздел «Обратная связь» Сайта и иные информационные ресурсы, либо с ответом на бумажном носителе (в электронной форме) направляется

анкета с вопросами по почтовому адресу, адресу электронной почты или передается в Минтрудсоцзащиты КБР на личном приеме;

- опрос и оценка клиента доступом, составом и качеством размещенной Минтруд соцзащиты КБР информации: ссылка на проведение опроса размещается на Сайте в разделе «Обратная связь», направляется анкета с вопросами по почтовому адресу, адресу электронной почты либо посредством консультационной линии;

- общий опрос и оценка деятельности Минтруд соцзащиты КБР : ссылка на проведение опроса размещается на Сайте в разделе «Обратная связь» с вынесением анонса о проведении опроса на главной странице Сайта или через официальную группу Минтруд соцзащиты КБР в социальной сети «ВКонтакте» (<https://vk.com/club201276564>) в телеграмм канале Минтруд соцзащиты КБР (<https://t.me/mintrudkbr>) или направляется анкета с вопросами по почтовому адресу, адресу электронной почты либо посредством консультационной линии;

- иные онлайн- или офлайн-опросы, оценки пользователей (клиентов) по углубленной схеме сбора информации ежеквартально (при необходимости): в случае выявления значительного числа проблем и высокого уровня неудовлетворенности.

Для сбора обратной связи от клиентов информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с Минтрудсоцзащиты КБР в целом и в процессе исполнения государственных функций, получения мер поддержки, рассмотрения обращений и запросов, доступа к информации о деятельности Минтрудсоцзащиты КБР могут проводиться опросы и по иным вопросам.

14. С целью повышения клиентоцентричности деятельности Минтрудсоцзащиты КБР по реализации государственных функций могут проводиться опросы целевой аудитории, направленные на:

- понимание потребностей целевой аудитории, проверку гипотез в отношении целевой аудитории;

- оценку уровня удовлетворенности клиентами мероприятиями Минтрудсоцзащиты КБР, направленными на целевую аудиторию, и отдельными параметрами таких мероприятий (содержание, условия проведения, качество организации и др.);

- сбор предложений по развитию и совершенствованию деятельности Минтрудсоцзащиты КБР;

- оценку эффективности деятельности Минтрудсоцзащиты КБР а, влияния результатов деятельности Минтрудсоцзащиты КБР на улучшение качества жизни целевой аудитории;

- иная оценка.

15. Для повышения качества профессиональной деятельности и условий труда могут проводиться опросы сотрудников Минтрудсоцзащиты КБР, включающие оценку:

- материально-технического оснащения;

- регламентации профессиональной деятельности;

- автоматизации профессиональной деятельности;
- взаимодействия с другими государственными органами и организациями;
- возможностей профессионального развития в Минтрудсоцзащиты КБР;
- возможностей должностного роста в Минтрудсоцзащиты КБР;
- взаимоотношений между коллегами в коллективе;
- элементов профессиональной деятельности (труда);

16. Опросы и оценка внешних и внутренних клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности.

17. При подготовке анкет/листов для опросов могут использоваться типовые анкеты (Приложения № 1-8), содержащие выстроенные в логической последовательности вопросы.

18. Состав вопросов, содержащихся в анкете/листе, перечень возможных ответов на указанные вопросы, используемые при проведении опросов, определяются в зависимости от конкретной предоставленной меры поддержки, осуществленной государственной функции, рассмотрении обращений и запросов, доступа информации о деятельности Минтрудсоцзащиты КБР.

19. При размещении онлайн-опросов могут использоваться специальные сервисы, предназначенные для проведения опросов населения. В зависимости от целей и методики проведения конкретного опроса ссылка на опрос может размещаться на Сайте, официальных страницах социальных сетей Минтрудсоцзащиты КБР, информационных ресурсах подведомственных Минтрудсоцзащиты КБР организаций либо может проводиться адресная рассылка целевой аудитории, позволяющей ответить на вопросы анкеты с использованием компьютера, планшета, телефона.

20. Результаты опросов и оценок подлежат регулярному сбору и анализу структурным подразделением Минтрудсоцзащиты КБР, предоставляющим конкретную меру поддержки, осуществляющим государственную функцию, рассматривающим обращения и запросы, обеспечивающим доступ к информации о деятельности Минтрудсоцзащиты КБР (далее - организатор оценки).

21. Организатору оценки необходимо назначить ответственное лицо/ответственных лиц (заинтересованных сотрудников), которые будут осуществлять сбор, анализ информации о функционировании системы обратной связи, подготовке рекомендаций по ее улучшению в части своей компетенции.

22. Организатор оценки осуществляет опрос и/или оценку после каждой формы взаимодействия в порядке, предусмотренном пунктом 13 настоящего Положения.

23. Заполненные анкеты/листы и иные отзывы собираются организатором оценки. Все отзывы вычитываются, каждому из них присваивается категория (например: жалоба, благодарность, предложение, качество государственной услуги, функции и меры поддержки, некомпетентность специалиста, неоказание услуги, отдельные элементы и этапы взаимодействия (информирование, регистрация,

предоставление информации о ходе рассмотрения и прочее). Один отзыв может попасть в несколько категорий или во все. Кроме того, при обработке обратной связи от клиентов необходимо всегда устанавливать связь между точкой взаимодействия и определенной обратной связью. После того, как все отзывы отсортированы и распределены по категориям, необходимо посчитать, сколько отзывов попало в каждую из них, рассчитать показатели удовлетворенности и выявить факторы, влияющие на удовлетворенность клиентов и составить рекомендации, содержащие анализ значений показателей.

24. Результатами оценки удовлетворённости являются:

- расчет значений показателя «Уровень удовлетворенности клиента взаимодействием с Минтрудсоцзащиты КБР при предоставлении государственных услуг, государственных функций и мер поддержки, рассмотрении обращений и запросов, доступа к информации о деятельности КБР после их предоставления»;
- расчет значений показателя «Уровень удовлетворенности качеством полученных государственных услуг, государственных функций и мер поддержки, ответов КБР на обращения и запросы, доступа к информации о деятельности Минтрудсоцзащиты КБР»;
- расчет значений показателя «Уровень удовлетворенности отдельными элементами и этапами взаимодействия получения государственной услуги государственных функций и мер поддержки, ответов на обращения и запросов, доступа к информации о деятельности Минтрудсоцзащиты КБР»;
- расчет значений показателя «Уровень удовлетворенности доступом, составом и качеством размещенной Минтрудсоцзащиты КБР информации»;
- расчет значений показателя «Уровень удовлетворенности деятельностью Минтрудсоцзащиты КБР».

Результатами оценки удовлетворенности могут быть и иные показатели, в зависимости от проводимого Минтрудсоцзащиты КБР опроса.

25. С целью выявления «болевых точек» при взаимодействии клиента с Минтрудсоцзащиты КБР в различных формах, требующих первоочередного исправления, ежеквартально организатором оценки составляется карта болей на основе отсортированных и распределенных отзывов.

26. «Болевыми точками» являются проблемы, которые возникают в рамках реализации отдельных процессов и процедур при взаимодействии клиента с Минтрудсоцзащиты КБР в различных формах, выявленные на основе негативных отзывов клиентов, низких показателей степени удовлетворенности при оценке.

27. После выявления «болевых точек» необходимо их расставить в приоритетном порядке, учитывая следующие факторы:

- воздействие «болевого точки» на отдельный процесс и процедуру: Какой именно процесс и процедура подвергается негативному воздействию? Ограничено ли оно одним процессом и процедурой или распространяется на другие;

– возможность устранения «болевой точки»: В какой степени, если оценивать реалистично, можно успешно решить эту проблему?

28. Организатор оценки, на основании полученных результатов, изучает возможные решения (мероприятия) по устранению «болевых точек», которые включаются в дорожную карту по устранению «болевых точек», предусматривающую проектирование и реинжиниринг процессов при представлении мер поддержки, осуществлении государственных функций, рассмотрении обращений и запросов, доступа к информации о деятельности Минтрудсоцзащиты КБР.

29. Полученные результаты публикуются в разделе «Обратная связь» Сайта, а также могут освещаться на официальных страницах социальных сетей Минтрудсоцзащиты КБР.

30. Отчетные материалы направляются организатором оценки в структурное подразделение Минтрудсоцзащиты КБР, ответственным за систему внешней и внутренней обратной связи, не позднее 5 числа квартала, следующего за отчетным.

31. Ответственное структурное подразделение аккумулирует полученные отчетные материалы от организаторов оценки и подготавливает отчет о результатах оценки удовлетворенности за отчетный год.

32. Результаты оценки удовлетворенности за отчетный год представляются руководителю Минтрудсоцзащиты КБР не позднее 30 марта года, следующего за отчетным.

33. На основании полученных результатов оценки проводится анализ клиентского сегмента, клиентских потребностей и клиентского пути, который ложится в основу проведения проектирования и реинжиниринга государственных функций и мер поддержки, рассмотрений обращений и запросов, доступа к информации о деятельности Минтрудсоцзащиты КБР.

**ТИПОВАЯ АНКЕТА ПОЛУЧАТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
(для физических и юридических лиц)**

Вы обратились за государственной услугой. Просим Вас оценить процесс взаимодействия с Министерством труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики и ответить на несколько вопросов.

1. Какой государственной услугой Минтрудсоцзащиты КБР Вы воспользовались:

2. Насколько Вы удовлетворены государственной услугой, которой воспользовались? 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

3. Где Вы нашли/узнали актуальную информацию о порядке получения государственной услуги? (Можно выбрать не более 5 вариантов)

1. Официальный сайт Минтрудсоцзащиты КБР
2. Средства массовой информации
3. Социальные сети и мессенджеры
4. По телефону Минтрудсоцзащиты КБР
5. На личном приеме в Минтрудсоцзащиты КБР
6. Направил(а) обращение через официальный сайт Минтрудсоцзащиты КБР
7. Направил(а) обращение по электронной почте в Минтрудсоцзащиты КБР
8. На ЕПГУ
9. Другое

4. Насколько Вы удовлетворены процессом приема и регистрации заявления и документов для получения государственной услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

5. Насколько Вы удовлетворены оптимальностью количества необходимых к предоставлению государственной услуги документов? 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

6. Насколько Вы удовлетворены оперативностью получения результата по государственной услуге? 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

7. По итогам рассмотрения Вашего заявления и документов какое решение было принято?

1. Было принято положительное решение

2. Было отказано (с обоснованием причин)
3. Отказ был необоснованным
4. Другое

8. Какой способ получения результата государственной услуги для Вас является наиболее предпочтительным?

1. Через официальный сайт Минтрудсоцзащиты КБР
2. Через ЕПГУ
3. Посредством электронной почты
4. Посредством личной передачи документов в здании Минтрудсоцзащиты КБР
5. Посредством почтового отправления
6. Другое

9. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с сотрудником Минтрудсоцзащиты КБР при предоставлении государственной услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

10. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость сотрудников Минтрудсоцзащиты КБР, предоставляющих информацию о государственной услуге при непосредственном обращении в Минтрудсоцзащиты КБР?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

11. Насколько Вы удовлетворены стоимостью государственной услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

12. Насколько Вы удовлетворены возможностью записаться на прием в ведомство для подачи заявления о предоставлении государственной услуги, получения информации о статусе предоставления государственной услуги, получения результата по государственной услуге? 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. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить и дополнить в предоставлении государственной услуги? (Открытый вопрос)

14. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

15. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (Один ответ)

1. 14-17 лет

2. 18-24 года
3. 25-35 лет
3. 36-54 года
4. 55 лет и старше

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

ТИПОВАЯ АНКЕТА ПОЛУЧАТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ФУНКЦИИ
(для физических и юридических лиц)

Вы обратились за государственной функцией. Просим Вас оценить процесс взаимодействия с Министерством труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики и ответить на несколько вопросов.

1. Какой государственной функцией Минтрудсоцзащиты КБР Вы воспользовались:

2. Насколько Вы удовлетворены государственной функцией, которой воспользовались? 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

3. Где Вы нашли/узнали актуальную информацию о порядке получения государственной функции? (Можно выбрать не более 5 вариантов)

1. Официальный сайт Минтрудсоцзащиты КБР а
2. Средства массовой информации
3. Социальные сети и мессенджеры
4. По телефону Минтрудсоцзащиты КБР а
5. На личном приеме в Минтрудсоцзащиты КБР е
6. Направил(а) обращение через официальный сайт Минтрудсоцзащиты КБР а
7. Направил(а) обращение по электронной почте в Минтрудсоцзащиты КБР
8. На ЕПГУ
9. Другое

4. Насколько Вы удовлетворены оперативностью получения результата по государственной функции? 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

5. По итогам рассмотрения Вашего заявления и документов какое решение было принято?

1. Было принято положительное решение
2. Было отказано (с обоснованием причин)
3. Отказ был необоснованным
4. Другое

6. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с сотрудником Минтрудсоцзащиты КБР а при предоставлении государственной функции? 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

7. Оцените процесс получения государственной функции в целом:

1. Отлично
2. Хорошо
3. Удовлетворительно
4. Неудовлетворительно
5. Затрудняюсь ответить

8. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить и дополнить в предоставлении государственной функции?
(Открытый вопрос)

9. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

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

1. 14-17 лет
2. 18-24 года
3. 25-35 лет
3. 36-54 года
4. 55 лет и старше

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

ТИПОВАЯ АНКЕТА ПОЛУЧАТЕЛЯ МЕРЫ ПОДДЕРЖКИ

Вы обратились за получением меры поддержки. Просим Вас оценить процесс взаимодействия с Министерством труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики и ответить на несколько вопросов.

1. Укажите организационно-правовую форму Вашей организации:

1. Индивидуальный предприниматель
2. Коммерческая организация
3. Некоммерческая организация
4. Государственная организация
5. Другое

2. Какую меру поддержки Минтрудсоцзащиты КБР Вы получили?:

3. Насколько Вы удовлетворены мерой поддержки, которую получили? 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. Где Вы нашли/узнали актуальную информацию о порядке получения меры государственной поддержки? (Можно выбрать не более 5 вариантов)

1. Официальный сайт Минтрудсоцзащиты КБР
2. Портал предоставления мер финансовой государственной поддержки
3. Средства массовой информации
4. Социальные сети и мессенджеры
5. По телефону Минтрудсоцзащиты КБР
6. На личном приеме в Минтрудсоцзащиты КБР
7. Направил(а) обращение через официальный сайт Минтрудсоцзащиты КБР
8. Направил(а) обращение по электронной почте в Минтрудсоцзащиты КБР
9. Другое

5. Какой способ информирования о порядке получения мер государственной поддержки для Вас является наиболее предпочтительным?

(Можно выбрать не более 5 вариантов)

1. Размещенная информация на официальном сайте Минтрудсоцзащиты КБР
2. Размещенная информация на портале предоставления мер финансовой государственной поддержки
3. Размещенная информация в средствах массовой информации
4. Размещенная информация в социальных сетях и мессенджерах
5. Консультирование по телефону сотрудником Минтрудсоцзащиты КБР
6. Консультирование на личном приеме в Минтрудсоцзащиты КБР
7. Получение рассылок от Минтрудсоцзащиты КБР
8. Другое

6. Какой способ направления заявления и документов для получения мер государственной поддержки для Вас является наиболее предпочтительным?

1. Через официальный сайт Минтрудсоцзащиты КБР
2. Через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг
3. Посредством электронной почты
4. Посредством личной передачи документов в здании Минтрудсоцзащиты КБР

- 5. Посредством почтового отправления
- 6. Другое

7. Насколько Вы удовлетворены оптимальностью количества необходимых к получению меры поддержки документов? 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 Вы удовлетворены оперативностью получения 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)

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

9. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с сотрудником Минтрудсоцзащиты КБР в процессе 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)

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

10. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить и дополнить в процессе получения меры государственной поддержки? (Открытый вопрос)

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

**ТИПОВАЯ АНКЕТА ПОЛУЧАТЕЛЯ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЯ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЗАЯВЛЕНИЯ,
ЖАЛОБЫ**
(для физических и юридических лиц)

Вы обратились в Минтрудсоцзащиты КБР с обращением, предложением, заявлением, жалобой (далее - обращение). Просим Вас оценить процесс взаимодействия с Министерством труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики и ответить на несколько вопросов.

1. С каким обращением Вы обратились в Минтрудсоцзащиты КБР?:

2. Насколько Вы удовлетворены рассмотрением обращения? 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

3. Где Вы нашли/узнали актуальную информацию о порядке подачи обращения в Минтрудсоцзащиты КБР ? (Можно выбрать не более 5 вариантов)

1. Официальный сайт Минтрудсоцзащиты КБР
2. Средства массовой информации
3. Социальные сети и мессенджеры
4. По телефону Минтрудсоцзащиты КБР
5. На личном приеме в Минтрудсоцзащиты КБР
6. Направил(а) обращение через официальный сайт Минтрудсоцзащиты КБР
7. Направил(а) обращение по электронной почте в Минтрудсоцзащиты КБР
8. Другое

4. Какой способ информирования подачи обращения в Минтрудсоцзащиты КБР для Вас является наиболее предпочтительным?

(Можно выбрать не более 5 вариантов)

1. Размещенная информация на официальном сайте Минтрудсоцзащиты КБР
2. Получение рассылок от Минтрудсоцзащиты КБР
3. Размещенная информация в средствах массовой информации
4. Размещенная информация в социальных сетях и мессенджерах
5. Консультирование по телефону сотрудником Минтрудсоцзащиты КБР
6. Консультирование на личном приеме в Минтрудсоцзащиты КБР
7. Другое

5. Каким из доступных способов Вы направили обращение в Минтрудсоцзащиты КБР?

1. Через официальный сайт Минтрудсоцзащиты КБР
2. Посредством электронной почты
3. Посредством личной передачи документов в здании Минтрудсоцзащиты КБР
4. Посредством почтового отправления
5. Другое

6. Получили ли Вы уведомление о результатах рассмотрения обращения?

1. Да
2. Нет

7. Насколько Вы удовлетворены оперативностью получения ответа на обращение? 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 Вы удовлетворены взаимодействием с сотрудником Минтрудсоцзащиты КБР при рассмотрении обращения? 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. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить и дополнить в рассмотрении Минтрудсоцзащиты КБР обращения? (Открытый вопрос)

10. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

11. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (Один ответ)

1. 14-17 лет
2. 18-24 года
3. 25-35 лет
3. 36-54 года
4. 55 лет и старше

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

**ТИПОВАЯ АНКЕТА ПОЛУЧАТЕЛЯ ДОСТУПА К ИНФОРМАЦИИ МИНИСТЕРСТВА ТРУДА И
СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
(для физических и юридических лиц)**

Вы обратились в Минтрудсоцзащиты КБР с вопросом о получении доступа к информации. Просим Вас оценить процесс взаимодействия с Министерством труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики и ответить на несколько вопросов.

1. Насколько было легко или сложно получить информацию о деятельности Минтрудсоцзащиты ? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что получить функцию было очень тяжело, оценка 5 означает, что получить функцию было очень легко. (Один ответ)

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

**2. Почему Вы таким образом оценили доступность получения информации о деятельности Минтрудсоцзащиты КБР? Что Вам понравилось и чем Вы были не удовлетворены?
(Открытый вопрос)**

3. Где Вы нашли/узнали актуальную информацию о деятельности Минтрудсоцзащиты КБР? (Можно выбрать не более 5 вариантов)

1. Официальный сайт Минтрудсоцзащиты КБР
2. Средства массовой информации
3. Социальные сети и мессенджеры
4. По телефону Минтрудсоцзащиты КБР
5. На личном приеме в Минтрудсоцзащиты КБР
6. Направил(а) обращение через официальный сайт Минтрудсоцзащиты КБР
7. Направил(а) обращение по электронной почте в Минтрудсоцзащиты КБР
8. Другое

4. Удалось ли Вам найти/получить всю интересующую Вас информацию о деятельности Минтрудсоцзащиты КБР?

1. Да, в полном объеме
2. Да, частично
3. Информация оказалась неактуальной
4. Нет, не удалось

5. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить и дополнить в предоставлении информации о деятельности Минтрудсоцзащиты КБР? (Открытый вопрос)

6. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

7. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (Один ответ)

1. 14-17 лет
2. 18-24 года
3. 25-35 лет
3. 36-54 года
4. 55 лет и старше

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

**ТИПОВАЯ АНКЕТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПО ОЦЕНКЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЕДОМСТВА
(для физических лиц)**

1. Какими сервисами Минтрудсоцзащиты КБР Вы пользуетесь? Как часто вы пользуетесь сервисами ведомства? (Один ответ по каждой строке относительно каждого сервиса)

Наименование сервиса	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь время от времени (редко)	Не пользуюсь
Официальный сайт Минтрудсоцзащиты КБР https://mintrud.kbr.ru/	1	2	3
Официальная группа Минтрудсоцзащиты КБР в социальной сети «ВКонтакте» (https://vk.com/club201276564);	1	2	3
Телеграм канал Минэкономразвития КБР (https://t.me/mintrudkbr)	1	2	3

2. Насколько Вы удовлетворены сервисами ведомства? 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 сервиса)

Оценка услуги/функции/меры поддержки, полученной на сервисе ведомства	Оценка от 1 до 5				
	1	2	3	4	5
Официальный сайт Минтрудсоцзащиты КБР (https://mintrud.kbr.ru/)	1	2	3	4	5
Официальная группа Минтрудсоцзащиты КБР в социальной сети «ВКонтакте» (https://vk.com/club201276564)	1	2	3	4	5
Телеграм канал Минтрудсоцзащиты КБР (https://t.me/mintrudkbr)	1	2	3	4	5

ЗА

9. Насколько Вы в целом удовлетворены качеством взаимодействия с сотрудниками Минтрудсоцзащиты КБР? 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

3

14. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

15. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (Один ответ)

1. 14-17 лет
2. 18-24 года
3. 25-35 лет
3. 36-54 года
4. 55 лет и старше

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

ТИПОВАЯ АНКЕТА ОПРОСА СОТРУДНИКОВ ВЕДОМСТВА

В рамках изучения условий работы сотрудников Минтрудсоцзащиты КБР проводится социологический опрос. Опрос полностью анонимен, анализироваться будут только усредненные данные. Ваше мнение очень важно для нас.

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в Минтрудсоцзащиты КБР? (Один ответ)

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

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
2.1. Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.)	☐	☐	☐	☐	☐
2.2. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)	☐	☐	☐	☐	☐
2.3. Программное обеспечение	☐	☐	☐	☐	☐
2.4. Обслуживание технических средств	☐	☐	☐	☐	☐
2.5. Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)	☐	☐	☐	☐	☐

3. Насколько Вы удовлетворены регламентацией своей профессиональной деятельности? (Один ответ по каждой строке)?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
3.1. Понятность инструкций и методических материалов	☐	☐	☐	☐	☐
3.2. Удобство использования инструкций и методических материалов	☐	☐	☐	☐	☐

4. Насколько Вы удовлетворены автоматизацией своей профессиональной деятельности? (Один ответ по каждой строке)?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
4.1. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений	☐	☐	☐	☐	☐
4.2. Правовые информационные системы	☐	☐	☐	☐	☐
4.3. Кадровый портал	☐	☐	☐	☐	☐
4.4. Дэшборды	☐	☐	☐	☐	☐
4.5. Автоматизация форм и шаблонов	☐	☐	☐	☐	☐
4.6. Автоматизация отчетов	☐	☐	☐	☐	☐
4.7. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)	☐	☐	☐	☐	☐
4.8. Доступ к данным иных государственных органов и организаций	☐	☐	☐	☐	☐

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
5.1. Качество предоставляемой информации	☐	☐	☐
5.2. Соблюдение сроков предоставления информации	☐	☐	☐
5.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)	☐	☐	☐
5.4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)	☐	☐	☐
5.5. Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией	☐	☐	☐

6. Насколько Вы удовлетворены возможностями профессионального развития в Минтрудсоцзащиты КБР (тренинги, семинары, обучающие курсы, повышение квалификации и т.п.)? (Один ответ)

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

7. Насколько Вы удовлетворены возможностями должностного роста в Минтрудсоцзащиты КБР? (Один ответ)

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

8. Насколько Вы удовлетворены взаимоотношениями между коллегами в Минтрудсоцзащиты КБР? (Один ответ)

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
8.1. В подразделении, в котором Вы замещаете должность	☐	☐	☐
8.2. В ведомстве в целом	☐	☐	☐

9. Насколько Вы удовлетворены своим трудом? (Один ответ по каждой строке)

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
9.1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)	☐	☐	☐
9.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)	☐	☐	☐
9.3. Результатом	☐	☐	☐
9.4. Престижностью	☐	☐	☐
9.5. Общественным одобрением	☐	☐	☐

10. 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

11. Пол

1. Мужской
2. Женский

12. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (Один ответ)

1. 14-17 лет
2. 18-24 года
3. 25-29 лет
4. 30-35 лет
5. 36-54 года
6. 55 лет и старше

13. Ваше образование? (Один ответ)

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

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

**ТИПОВАЯ АНКЕТА ОПРОСА ПО ОЦЕНКЕ ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ (НАДЗОРНЫХ)
МЕРОПРИЯТИЙ**

2. Проводились ли в отношении Вашей организации/Вас как индивидуального предпринимателя контрольные (надзорные) мероприятия в период с 1 января 2023 года? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

3. Какой вид государственного контроля (надзора) применялся? (Открытый вопрос)

4. Сколько раз в отношении Вашей организации/Вас как индивидуального предпринимателя проводились контрольные (надзорные) мероприятия в период с 1 января 2023 года? (Открытый вопрос)

5. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с органом государственной власти при проведении контрольных (надзорных) мероприятий? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

6. Какие контрольно-надзорные мероприятия были применены в период с 1 января 2023 года? (Любое число ответов)

1. Контрольная закупка
2. Мониторинговая закупка
3. Выборочный контроль
4. Объявление предостережения
5. Инспекционный визит
6. Рейдовый осмотр
7. Документарная проверка
8. Выездная проверка
9. Мониторинг как специальный режим контроля (надзора)
10. Постоянный государственный контроль (надзор) как специальный режим
11. Постоянный рейд как специальный режим
12. Затрудняюсь ответить

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

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

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

9. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами осуществления действий по контролю (надзору) относительно последнего по времени проведения КНМ? 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)

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

10. Приходилось ли Вам обжаловать решения, действия (бездействия) контрольных (надзорных) органов, а также должностных лиц? (Один ответ)

1. Да, обжаловал
2. Нет, не обжаловал

11. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом обжалования решений, действий (бездействий) контрольных (надзорных) органов, а также должностных лиц? (Один ответ)

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

12. Что Вас не устроило в результате обжалования решений, действий (бездействий) контрольных (надзорных) органов, а также должностных лиц? (Открытый вопрос)

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

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

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

1. Да, в лучшую сторону
2. Да, в худшую сторону
3. Нет, не изменилось

4. Затрудняюсь ответить

15. 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
5. Иной статус (укажите)

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

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

1. Малый бизнес
2. Средний бизнес
3. Крупный бизнес

18. 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

18. 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		

19. Ваш пол (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

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

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

Шаблон отчета

№	Наименование процесса	Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы*	Уровень удовлетворенности клиента *	Предложение по совершенствованию
1.	Государственная услуга «Наименование»	- отсутствие интерфейса оплаты госпошлины на официальном сайте - отсутствие уведомления о поступлении оплаты госпошлины	Высокая/средняя/низкая Высокая/средняя/низкая	Высокий/средний/низкий	
	Государственная функция «Наименование»	- отсутствие информации о государственной функции на сайте	Высокая/средняя/низкая	Высокий/средний/низкий	
	Получение сотрудниками справки	- необходимость подачи заявления на бумаге в отдел кадров	Высокая/средняя/низкая	Высокий/средний/низкий	
					

* - единица измерения и метод оценки определяются в программных положениях исследования в зависимости от особенностей услуги или иного вида взаимодействия.