



**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНТРАНС РОССИИ)**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

6 октября 2023 г.

Москва

№ ДБ-217-Р

**Об утверждении Положения об организации сбора обратной связи
от внутреннего клиента Министерством транспорта Российской Федерации**

В целях реализации пунктов 4.4, 7.1.2, 7.2.2, 7.3.4, 7.4.4 Плана мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Минтрансе России, утвержденного заместителем Министра транспорта Российской Федерации Д.В. Бакановым 5 декабря 2022 г. № ДБ-89, а также в целях достижения показателей зрелости клиентоцентричности:

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации сбора обратной связи от внутреннего клиента Министерством транспорта Российской Федерации.

2. Административному департаменту (К.А. Пашков) и Департаменту цифрового развития (Д.М. Скачков) обеспечивать контроль соблюдения использования инструментариев сбора обратной связи.

Заместитель Министра

Д.В. Баканов

УТВЕРЖДЕНО
распоряжением Минтранса России
от 6 октября 2023 г. № ДБ-217-Р

**Положение об организации сбора обратной связи от внутреннего клиента
Министерством транспорта Российской Федерации**

Настоящее Положение об организации сбора обратной связи от внутренних клиентов Министерством транспорта Российской Федерации регламентирует процедуру взаимодействия с внутренним клиентом Минтранса России в целях реализации пунктов дорожной карты плана мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Минтранс России.

1. Используемые понятия и определения

Внутренний клиент – работник и (или) сотрудник Министерства или организации, уполномоченной на реализацию полномочий Министерства, как непосредственно задействованный в предоставлении услуг и сервисов Министерства или уполномоченной организации или осуществлении функций Министерства или уполномоченной организации, так и обеспечивающий деятельность всего Министерства или уполномоченной организации, выполнение его функций, в рамках процессов, предусматривающих осуществление функций государства, а также работники, в отношении которых у Министерства или уполномоченной организации имеются обязательства трудового характера, в ситуациях, связанных с исполнением им внутриведомственных и межведомственных процессов.

Инструментарий – выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня удовлетворенности клиентов и сотрудников, работников Министерства.

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

Офлайн опрос – метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами, с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации.

Респондент – лицо, от которого собираются данные.

II. Особенности внутренней обратной связи

2.1. Система обратной связи должна включать в себя сбор обратной связи от сотрудников, работников Министерства. Целью сбора обратной связи является оценка уровня удовлетворенности сотрудников или работников различными аспектами деятельности Министерства для повышения уровня его клиентоцентричности.

2.2. Для оценки уровня удовлетворенности различными аспектами деятельности разрабатывается специализированный инструментарий (Приложение, форма № 1), который размещается на внутренних ресурсах Министерства (внутриведомственных порталах, закрытых для внешних клиентов разделах официального сайта). При отсутствии возможности размещения на внутренних ресурсах Министерства ссылка направляется сотрудникам и работникам органа власти посредством электронной почты. Инструментарий должен позволять собрать обратную связь не только об общей удовлетворенности работой в Министерстве, но и отдельными аспектами деятельности:

- материально-техническим оснащением;
- регламентацией профессиональной деятельности;
- автоматизацией профессиональной деятельности;
- взаимодействием с другими подразделениями Министерства, государственными органами и организациями;
- возможностями профессионального развития в Министерстве;
- возможностями должностного роста в Министерстве;
- взаимоотношениями между коллегами в коллективе;
- элементами профессиональной деятельности;
- скоростью и качеством рассмотрения запросов и обращений;
- процессами нормотворчества и оформления, исполнения договоров и др.

2.3. Также в рамках системы внутренней обратной связи собираются данные об оценке процессов нормотворчества и оформления, исполнения договоров (Приложение, форма № 2), и об уровне удовлетворенности внутренних клиентов предоставлением государственных услуг (сервисов), функций и мер поддержки (Приложение, форма № 3).

2.4. В Министерстве периодичность проведения опросов сотрудников, работников – не реже 1 раза в 6 месяцев. Обратная связь собирается внеочередно при:

- окончании периода испытания;
- проведении обучения;
- запуска внутреннего информационного ресурса;
- запуск новой услуги.

2.5. Опрос сотрудников, работников предполагает максимально возможный уровень анонимности проведения опроса. Соблюдение анонимности опроса должно соблюдаться и контролироваться.

2.6. Необходимо дополнительно обеспечить сотрудникам, работникам возможность инициативно и анонимно оставить обратную связь.

2.7. Вся полученная обратная связь от внутренних клиентов подлежит учету, разделению на тематики и анализу. При поступлении от внутренних клиентов обращений, запросов, служебных записок по вопросам условий осуществления служебных обязанностей, они также подлежат рассмотрению, учету и анализу в рамках системы обратной связи.

2.8. Полученная обратная связь формируется в табличную форму, используется для реинжиниринга внутренних процессов Министерства, составления карты «болей» и подготовке предложений об изменении внутриведомственных и межведомственных процессов.

2.9. Отсутствие обратной связи от внутренних клиентов должно расцениваться как основание для реинжиниринга созданной системы сбора обратной связи, проведения анализа системы на причины отсутствия обратной связи клиентов.

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

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

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

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

2. Как часто Вы 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					
2.2. Предоставление мер поддержки					
2.3. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения					
2.4. Нормативно-правовая деятельность в Министерстве					
2.5. Консультирование по вопросам взаимодействия с Министерством					

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

	Проблемы (укажите)	Не занимаюсь этим
3.1. Предоставление государственных услуг		
3.2. Предоставление мер поддержки		
3.3. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения		
3.4. Нормативно-правовая деятельность в Министерстве		
3.5. Консультирование по вопросам взаимодействия с Министерством		

4. 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
4.1. Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.)					
4.2. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)					
4.3. Программное обеспечение					
4.4. Обслуживание технических средств					
4.5. Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)					

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
5.1. Понятность инструкций и методических материалов					
5.2. Удобство использования инструкций и методических материалов					
5.3. Актуальность инструкций и методических материалов					

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
6.1 Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений					
6.2. Правовые информационные системы					
6.3. Внутриведомственный портал					
6.4. Автоматизация форм и шаблонов					
6.5. Автоматизация отчетов					
6.6. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)					
6.7. Доступ к данным иных государственных органов и организаций					

7. 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
7.1. Качество предоставляемой информации				
7.2. Соблюдение сроков предоставления информации				
7.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)				
7.4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)				
7.5. Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией				

8. Как часто Вы взаимодействуете с кадровым подразделением Министерства? (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.

9. Насколько Вы в целом удовлетворены кадровой работой в Министерстве? (Один ответ)

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

10. Насколько Вы удовлетворены кадровой работой при выполнении следующих функции? (Один ответ по каждой строке)

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
10.1. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)			
10.2. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)			
10.3. Аттестация сотрудников			
10.4. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников			
10.5. Разрешение трудовых споров			
10.6. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий			
10.7. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)			
10.8. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов, прием заявлений)			
10.9. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации			

11. Что Вас не устраивает в кадровой работе при выполнении следующих функции? (Открытый вопрос) На вопрос отвечают респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» в вопросе № 9.

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
11.1. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)		
11.2. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)		
11.3. Аттестация сотрудников		
11.4. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников		
11.5. Разрешение трудовых споров		
11.6. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий		
11.7. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)		
11.8. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов, прием заявлений)		
11.9. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации		

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

Этапы процесса организации кадровой работы в Министерстве	Оценка от 1 до 5
12.1 Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу)	
12.2. Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу)	
12.3. Предоставление отпуска	

12.4. Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности	
12.5. Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)	
12.6. Предотвращение и урегулирования конфликта интересов	
12.7. Прием сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера	
12.8. Прием сведений о размещении информации в сети Интернет	
12.9. Применение мер поощрения	
12.10. Привлечение к дисциплинарной ответственности	
12.11. Оказание материальной помощи	
12.12. Предоставление государственных социальных гарантий	
12.13. Прекращение служебного контракта (трудового договора)	
12.14. Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти	

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

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
13.1. Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу)		
13.2. Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу)		
13.3. Предоставление отпуска		
13.4. Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности		
13.5. Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)		
13.6. Предотвращение и урегулирования конфликта интересов	1.	
13.7. Применение мер поощрения		

13.8. Привлечение к дисциплинарной ответственности		
13.9. Оказание материальной помощи		
13.10. Предоставление государственных социальных гарантий		
13.11. Прекращение служебного контракта (трудового договора)		
13.12. Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти		

14. Насколько Вы удовлетворены взаимоотношениями между коллегами? (Один ответ)

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

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

взаимоотношениями между коллегами в коллективе? (Один ответ)

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
15.1. В подразделении, в котором Вы замещаете должность			
15.2. В Министерстве в целом			

16. Насколько Вы удовлетворены направлением в служебную командировку? (Один ответ)

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

17. 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.

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

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

19. Насколько Вы удовлетворены системой адаптации новых сотрудников Министерства? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен;
2. Скорее не удовлетворен;
3. Затрудняюсь ответить;
4. Система адаптации отсутствует. (Переход к вопросу № 21)

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

1. Общее информирование, инструктаж о деятельности и культуре взаимоотношений в коллективе;
2. Знакомство 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. Нет информации о мероприятиях по адаптации;
9. Никаких мероприятий не проводится;
10. Затрудняюсь ответить.

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

	1 раз в квартал	1 раз в полугодие	1 раз в год	Обучение не проводится	Затрудняюсь ответить
19.1. Обучение по процессу профессиональной деятельности					
19.2. Обучение навыкам эффективной коммуникации с клиентами/коллегами при предоставлении услуг					

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
20.1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)			
20.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)			
20.3. Результатом			
20.4. Престижностью			
20.5. Общественным одобрением			

23. 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.

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

1 2 3 4 5 6 8 9 10

23. Какие характеристики идеальной системы взаимодействия государства и человека Вы бы выделили? (любое число ответов)

1. Комфортность;
2. Незаметность;
3. Четкость, упорядоченность;
4. Открытость, прозрачность;
5. Забота;
6. Невмешательство;
7. Внимательность;
8. Предсказуемость, соблюдение правил игры;
9. Затрудняюсь ответить.

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

- | | | |
|-------------|-------------|-------------|
| 1. Высшая; | 3. Ведущая; | 5. Младшая. |
| 2. Главная; | 4. Старшая; | |

25. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

26. Сколько лет Вы работаете в Министерстве?

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

27. Укажите Ваш пол:

1. Мужской;
2. Женский.

28. Укажите Ваш возраст:

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

29. Ваше образование? (Один ответ)

1. Высшее;
2. Среднее профессиональное.

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

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

Форма № 2. Оценка внутренними клиентами процессов нормотворчества и оформления, исполнения договоров

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

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

2. Насколько Вы удовлетворены организацией процесса по нормотворчеству в Министерстве? (Один ответ по каждой строке)

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Не участвую в данном процессе
2.1. Подготовка проекта нормативного правового акта					
2.2. Согласование проекта нормативного правового акта					
2.3. Утверждение нормативного правового акта					
2.4. Опубликование нормативного правового акта					
2.5. Контроль и соблюдение нормативного правового акта					

3. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках процесса нормотворчества? (Ответ по каждой строке относительно каждого этапа) (ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС)

	Проблема (укажите)	Проблем не было
3.1. Подготовка проекта нормативного правового акта		
3.2. Согласование проекта нормативного правового акта		
3.3. Утверждение нормативного правового акта		
3.4. Опубликование нормативного правового акта		
3.5. Контроль и соблюдение нормативного правового акта		

4. Насколько Вы удовлетворены регламентацией своей профессиональной деятельности по вопросам подготовки, согласования и утверждения нормативных правовых актов? (Один ответ по каждой строке)

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
4.1. Понятность инструкций и методических материалов					
4.2. Удобство использования инструкций и методических материалов					

5. Насколько Вы удовлетворены автоматизацией своей профессиональной деятельности, по вопросам подготовки, согласования и издания нормативных правовых актов? (Один ответ по каждой строке)

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
5.1. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений					
5.2. Правовые информационные системы					
5.3. Доступ к информационным ресурсам					
5.4. Доступ к данным иных государственных органов и организаций					

6. Насколько Вы удовлетворены организацией процесса по оформлению и исполнению договоров в Министерстве? (Один ответ по каждой строке)

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Не участвую в данном процессе
6.1. Подготовка договора					
6.2. Согласование договора					
6.3. Подписание договора					
6.4. Регистрация договора					
6.5. Исполнение договора					
6.6. Контроль и мониторинг исполнения договора					

7. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках процесса по оформлению и исполнению договоров в Министерстве? (Ответ по каждой строке относительно каждого этапа)

	Проблема (укажите)	Проблем не было
7.1. Подготовка договора		
7.2. Согласование договора		
7.3. Подписание договора		
7.4. Регистрация договора		
7.5. Исполнение договора		
7.6. Контроль и мониторинг исполнения договора		

8. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) при согласовании проектов договоров в Министерстве? (Ответ по каждой строке относительно каждого этапа)

	Проблема (укажите)	Проблем не было
8.1. Устранение замечаний		
8.2. Сроки согласования		
8.3. Этапы согласования		
8.4. Количество согласующих звеньев		

9. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) при ПОВТОРНОМ СОГЛАСОВАНИИ проектов договоров в Министерстве после устранения замечаний согласующих структурных подразделений? (Ответ по каждой строке относительно каждого этапа)

	Проблема (укажите)	Проблем не было
9.1. Устранение замечаний		
9.2. Сроки согласования		
9.3. Этапы согласования		
9.4. Количество согласующих звеньев		

10. Считайте ли вы возможным упростить процедуру согласования проектов договоров в Министерстве после устранения замечаний согласующих структурных подразделений (Ответ по каждой строке относительно каждого этапа)

	Да, считаю возможным	Нет, не считаю возможным	Затрудняюсь ответить
10.1. Сроки согласования			
10.2. Этапы согласования			
10.3. Количество согласующих звеньев			

11. Укажите Ваши предложения по оптимизации процесса подготовки, согласования и заключения проектов договоров в Министерстве. (ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС)

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
13.1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)			
13.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)			
13.3. Результатом			

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

14. В какой группе должностей Вы находитесь? (один ответ)

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

15. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

16. Сколько лет Вы работаете в Министерстве?

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

17. Укажите Ваш пол:

1. Мужской;
2. Женский.

18. Укажите Ваш возраст: *(Один ответ)*

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

19. Ваше образование: *(Один ответ)*

1. Высшее;
2. Среднее профессиональное.

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

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

**Форма № 3. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов предоставлением государственных услуг (сервисов),
осуществления функций**

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в Министерстве? (*Один ответ*)

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

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

1. Постоянно, каждый рабочий день;
2. Несколько раз в неделю;
3. Несколько раз в месяц;
4. Несколько раз в год;
5. Не занимаюсь этим.

ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА

3. Укажите, предоставлением каких государственных услуг Вы занимаетесь? (*Любое число ответов*)

4. Каким образом организовано информирование о предоставлении государственной услуги в Министерстве? (*Любое число ответов*)

1. Информация размещена на портале Госуслуги (gosuslugi.ru);
2. Информация размещена на сайте Министерства;
3. Информация размещена в Телеграм-канале Министерства;
4. Информация размещена на официальной странице Министерства социальной сети «ВКонтакте»;

5. Информация размещена на официальной странице Министерства социальной сети «Одноклассники»;
6. Информация размещена в СМИ и интернете;
7. Информация предоставляется при личном обращении в Министерство;
8. Другое (укажите).

5. Насколько Вы удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ по строке)

Способ информирования о государственной услуге	Оценка от 1 до 5
5.1 Информация размещена на портале Госуслуги (gosuslugi.ru)	
5.2 Информация размещена на сайте Министерства	
5.3 Информация размещена в Телеграм-канале Министерства	
5.4 Информация размещена на официальной странице Министерства социальной сети «ВКонтакте»	
5.5 Информация размещена на официальной странице Министерства социальной сети «Одноклассники»	
5.6 Информация размещена в СМИ и интернете	
5.7 Информация предоставляется при личном обращении в Министерство	

6. Приходилось ли Вам отклонять заявления на получение государственной услуги (отказывать в предоставлении государственной услуги)? (Один ответ)

1. Да;
2. Нет.

7. При отказе в предоставлении услуги Вы предоставляете клиенту информацию о необходимых действиях для получения услуги в будущем? (Один ответ)

1. Да;

2. Нет;
3. Затрудняюсь ответить.

8. Насколько оптимально организованы следующие процессы в рамках предоставления государственной услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что процесс организован совсем не оптимально, оценка 5 означает, что процесс организован максимально оптимально. (Один ответ по строке)

Процессы в рамках предоставления государственной услуги	Оценка от 1 до 5
8.1 Информирование о предоставлении государственной услуги	
8.2 Организация подачи заявителем запроса	
8.3 Прием и регистрация запроса заявителя	
8.4 Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия	
8.6 Рассмотрение запроса и принятие решений по результатам его рассмотрения	
8.7 Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах	
8.8 Предоставление результата государственной услуги	
8.9 Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги	

9. Что необходимо изменить в процессах предоставления государственной услуги в Министерстве? (Открытый вопрос)

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

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

11. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

12. Сколько лет Вы работаете в Министерстве?

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

13. Укажите Ваш пол:

1. Мужской;
2. Женский.

14. Укажите Ваш возраст:

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

15. Ваше образование: *(Один ответ)*

1. Высшее;
2. Среднее профессиональное.

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

**Пояснительная записка
к проекту Распоряжения Минтранса России об утверждении положения
об организации сбора обратной связи от внутренних клиентов
Министерством транспорта Российской Федерации**

Проект Распоряжения Минтранса России об утверждении положения об организации сбора обратной связи от внутренних клиентов Министерством транспорта Российской Федерации разработан в рамках реализации пунктов 4.4, 7.1.2, 7.2.2, 7.3.4, 7.4.4 Плана мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Минтрансе России, утвержденного заместителем Министра транспорта Российской Федерации Д.В. Бакановым 5 декабря 2022 г. № ДБ-89, а также в целях достижения показателей зрелости клиентоцентричности.

Проектом Положения об организации сбора обратной связи от внутренних клиентов Министерством транспорта Российской Федерации определяются цели, особенности сбора и оценки данных, полученных в результате сбора обратной связи, а также устанавливается специализированный инструментарий, применяющийся для сбора обратной связи от внутренних клиентов.