



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

РАСПОРЯЖЕНИЕ

7 марта 2024 г.

Москва

№ ДБ-42-р

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

В целях реализации пунктов 4.3, 5.1.4, 6.1.6, 6.1.7, 6.2.3, 6.3.4 Плана мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Минтрансе России, утвержденного заместителем Министра транспорта Российской Федерации Д.В. Бакановым от 13 декабря 2023 г. № ДБ-182, а также в целях достижения показателей зрелости клиентоцентричности:

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации сбора обратной связи от внешнего 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 7 февраля 2024 г. № ДБ-42-р

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

Настоящее Положение об организации сбора обратной связи от внешнего клиента Министерством транспорта Российской Федерации (далее – Министерство) разработано в целях реализации пунктов 4.3, 5.1.4, 6.1.6, 6.1.7, 6.2.3, 6.3.4 Плана мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Минтрансе России, утвержденного заместителем Министра транспорта Российской Федерации Д.В. Бакановым от 13 декабря 2023 г. № ДБ-182, и регламентирует процедуру взаимодействия с внешним клиентом Министерства.

I. Используемые понятия и определения

Внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Министерством и (или) его подведомственными организациями с целью удовлетворения потребностей;

«Карта болей» – наиболее острые проблемы, выявленные в рамках реализации отдельных процессов и процедур;

Инструментарий – выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня удовлетворенности внешних клиентов;

Онлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий использование информационных ресурсов, с целью обеспечения сбора обратной связи;

Офлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий личное взаимодействие сотрудника Министерства и (или) его подведомственной организации с респондентами, с целью обеспечения сбора обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации;

Консультационная линия – система сервисов справочно-информационной и консультационной поддержки внешних клиентов по вопросам предоставления государственных услуг;

Потребность внешнего клиента – необходимость достижения результата, решения проблемы, задачи или вопроса в рамках предоставления государственных услуг, сервисов, функций, удовлетворяемая внешним клиентом посредством взаимодействия с Министерством и (или) организациями, уполномоченными

на осуществление функций Министерства по оказанию государственных услуг, сервисов, функций;

Реинжиниринг – деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование или перепроектирование государственных услуг и сервисов, функций в целях оптимизации деятельности Министерства и организаций, уполномоченных на осуществление функций Министерства по оказанию государственных услуг и сервисов, функций для обеспечения соответствия предоставляемых государственных услуг и сервисов, функций требованиям Стандартов клиентоцентричности;

Респондент – лицо, участвующее в опросе, составленном по формам Министерства;

Сервисы – автоматически предоставляемые внешнему клиенту цифровыми системами Министерства и его подведомственных организаций услуги и сервисы, функции, меры поддержки и их части;

Точки взаимодействия с внешним клиентом – официальные сайты (порталы), мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, чат-боты, голосовые помощники, колл-центры, места проведения личного приема внешних клиентов.

II. Описание системы сбора и анализа обратной связи

2.1. Система сбора и анализа обратной связи (далее – система обратной связи) является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия внешних клиентов с Министерством в рамках предоставления государственных услуг, реализации сервисов, осуществления государственных функций через сбор, агрегацию и анализ данных, полученных от внешних клиентов.

2.2. Система обратной связи создается в целях оценки уровня удовлетворенности внешних клиентов деятельностью Министерства и (или) его подведомственных организаций в разрезе направлений деятельности, процессов (групп процессов), осуществляемых в Министерстве (далее – объекты сбора и анализа обратной связи):

- предоставление государственных услуг (сервисов);
- выполнение функций в рамках предоставления государственных услуг (сервисов);
- рассмотрение обращений и запросов;
- предоставление мер поддержки.

2.3. Иными целями формирования системы обратной связи являются:

- получение информации о качестве взаимодействия внешних клиентов с Министерством и (или) подведомственными ему организациями

и об удовлетворенности внешних клиентов таким взаимодействием в разных жизненных ситуациях (далее – удовлетворенность);

– выявление проблем, претензий при взаимодействии с внешними клиентами, разработка мер по их устранению в целях повышения удовлетворенности внешних клиентов, определение приоритетности устранения проблем;

– разработка и контроль реализации требований к повышению качества существующих и созданию новых государственных услуг;

– выявление направлений развития отдельных аспектов деятельности Министерства, а также эффективных решений в деятельности Министерства с целью тиражирования лучших практик на другие аспекты деятельности;

– повышение эффективности внутриведомственных процессов Министерства;

– оперативное реагирование на проблемы и жалобы внешних клиентов.

2.4. Источниками обратной связи являются данные, собранные от внешних клиентов, о качестве услуг и сервисов (Платформа обратной связи, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), сайт Министерства, его подведомственных организаций и другие), а также обращения и жалобы, поступающие в Министерство в письменном виде, при личном обращении, данные социологических исследований.

2.5. Сбор обратной связи рекомендуется осуществлять во всех точках взаимодействия с внешним клиентом. Точки взаимодействия зависят от каналов связи, которые можно условно разделить на онлайн-каналы (официальный сайт Министерства или его подведомственных организаций, размещение ссылки на опрос в социальных сетях, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), консультационная линия, электронная почта Министерства) и офлайн-каналы (личный прием в Министерстве, направление писем на бумажном носителе).

2.6. В местах предоставления государственной услуги осуществляется сбор обратной связи, а также обеспечивается анализ ее результатов в сроки, установленные в пункте 4.3 настоящего Положения. Разовые сборы обратной связи могут дополнять постоянный сбор обратной связи в случае необходимости (путем проведения специальных и дополнительных исследований в соответствии с рекомендациями, изложенными в пункте 4.4 настоящего Положения).

III. Организация системы сбора и анализа обратной связи

3.1. Для организации системы обратной связи рекомендуется осуществление следующих мероприятий:

1) принятие решения о создании системы обратной связи и определение целей ее формирования;

2) определение объектов обратной связи для внешнего клиента:

- государственные услуги (функции, сервисы);
- обращения, запросы в рамках предоставления Министерством государственных услуг (функций, сервисов);
- доступ к информации о деятельности Министерства;
- меры поддержки Министерства.

3) назначение ответственного (ответственных) за сбор и анализ обратной связи от внешнего клиента;

4) определение для каждого объекта обратной связи периодичности и (или) условий сбора обратной связи для каждого канала сбора, метода сбора и категории респондентов;

5) определение порядка регистрации, учета и хранения информации, используемой для проведения сбора обратной связи, и полученной информации в результате его проведения;

6) определение для каждого объекта обратной связи порядка анализа собранной обратной связи и принятия решений о формировании плана реинжиниринга;

7) закрепление форм сбора обратной связи и анализа обратной связи.

3.2. В системе обратной связи рекомендуется предусмотреть:

- постоянный сбор и регулярный анализ обратной связи по объектам обратной связи, охватывающим все виды взаимодействия Министерства с внешним клиентом;
- анонимность данных внешних клиентов при проведении сбора обратной связи;
- возможность оставить обратную связь во всех точках взаимодействия Министерства с внешним клиентом.

3.3. Рекомендуемые формы опросов в целях сбора обратной связи приведены в Приложениях № 1, 2, 3 к настоящему Положению.

IV. Порядок анализа информации и принятия решений по результатам сбора обратной связи от внешнего клиента

4.1. Порядок анализа информации и принятие решений по результатам сбора обратной связи от внешнего клиента определяет методы обработки собранной информации, форму представления результатов анализа информации по результатам сбора обратной связи от внешнего клиента, процесс рассмотрения полученных выводов и процесс принятия решений на основании таких выводов.

4.2. Анализ информации, полученной по результатам сбора обратной связи от внешнего клиента, проводится с целью выявления как общего уровня

удовлетворенности государственной услугой или иным видом взаимодействия Министерства и/или его подведомственных организаций и внешнего клиента, так и отдельными параметрами такого взаимодействия с Министерством или подведомственными ему организациями (например, доступность услуги, понятность и удобство подачи заявления, возможность записи на прием, информирование, оптимальность количества документов, оперативность получения результата).

4.3. Результаты сбора обратной связи, полученной по итогам исследований (опросов), подлежат промежуточному обобщению и анализу не реже чем 1 раз в 6 месяцев.

4.4. Мониторинг поступивших в Министерство и/или его подведомственные организации обращений и жалоб по вопросам предоставления государственных услуг (сервисов), выполнения функций проводится по следующим метрикам:

- количество обращений и жалоб, поступивших по всем каналам взаимодействия с разбивкой по точкам взаимодействия;

- основные причины обращений и жалоб;

- количество обращений и жалоб с разделением по тематикам;

- время ожидания ответа на обращение, жалобу (время с момента регистрации обращения, жалобы до момента ответа внешнему клиенту);

- количество и доля удовлетворенных обращений, жалоб (количество обращений, жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за отчетный период обращений, жалоб);

- количество и доля неудовлетворенных обращений, жалоб (количество отказов в удовлетворении обращений, жалоб, и их доля от числа всех поступивших за отчетный период обращений, жалоб).

4.5. Сбор информации по метрикам, указанным в пункте 4.4 настоящего Положения, ведется на постоянной основе. Информация, собранная в рамках мониторинга поступивших обращений и жалоб не подлежит опубликованию.

По результатам проведения анализа обращений и жалоб структурными подразделениями Министерства и/или его подведомственными организациями формируется «карта болей», при необходимости проводится реинжиниринг процессов предоставления государственных услуг (сервисов), осуществления функций, разработка инструкций для сотрудников, подготовка материалов для внешних клиентов.

4.6. Формирование «карты болей» внешнего клиента осуществляется в разрезе каждого процесса Министерства, по которому поступили жалобы, обращения. «Карты болей» по каждому процессу в последующем могут группироваться, например, по точке взаимодействия, группе процесса, например, по государственным услугам, предоставляемым в электронном виде.

4.7. В «карте болей» отражаются:

- выявленные проблемы и потенциальные потребности внешних клиентов;
- мероприятия, необходимые для устранения проблем, выявленных по результатам сбора обратной связи, и удовлетворения потребностей внешних клиентов (далее – мероприятия);
- срок реализаций мероприятий.

4.8. Сроки реализации мероприятий должны учитывать приоритетность выявленных проблем и потребностей внешних клиентов.

4.9. Результаты анализа информации по итогам сбора обратной связи могут использоваться в целях принятия решений о необходимости реинжиниринга процессов в целях повышения качества клиентского опыта, в том числе для:

а) создания или доработки процессов предоставления (исполнения) государственных услуг (функций);

б) создания или доработки официального сайта, информационных систем Министерства;

в) подготовки Министерством предложений о доработке единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), иных информационных систем;

г) подготовки предложений об изменении нормативного правового регулирования порядка предоставления государственных услуг, осуществления государственных функций, процессов);

е) разработки ведомственных актов Министерства, нормативных правовых актов.

4.10. Результаты анализа информации по итогам сбора обратной связи в обобщенном виде, а также принятые на их основе решения Министерства и уполномоченных организаций в разрезе типовых жизненных ситуаций, государственных услуг и сервисов, точек взаимодействия являются общедоступными и размещаются на официальном сайте Министерства.

V. Рекомендации по методам сбора обратной связи

5.1. Рекомендуется размещать ссылку на онлайн-опросы на официальном сайте Министерства или иных информационных ресурсах с использованием форм инструментариев по проведению опросов, указанных в Приложениях № 1, 2, 3 к настоящему Положению.

5.2. При проведении социологических исследований сбор данных от внешних клиентов рекомендуется осуществлять с соблюдением анонимности в целях получения репрезентативной и достоверной обратной связи.

5.3. Основным рекомендуемым способом сбора обратной связи от внешнего клиента является опрос, размещенный в разделе «Обращения граждан и организаций» на официальном сайте Министерства.

Посредством данного раздела обеспечивается:

1) прием обращений: для подачи обращений, жалоб, предложений в разделе создаются электронные формы и обеспечивается автоматическое направление заполненных форм в Министерство. Дополнительно рекомендуется обеспечить размещение ответов (в обезличенном формате) на часто задаваемые вопросы. Для направления обращения и (или) жалобы посредством официального сайта Министерства авторизация внешнего клиента не должна быть обязательной.

2) проведение опросов: для размещения форм активных анонимных опросов. При этом каждый завершённый опрос должен сопровождаться публикацией обезличенных результатов проведенных опросов. В данном подразделе рекомендуется публикация формы опросов двух видов:

– оценка уровня удовлетворенности внешнего клиента отдельным процессом Министерства (например, конкретная государственная услуга), ссылки на проведение опросов рекомендуется размещать на постоянной основе;

– опрос внешних клиентов по формам, согласно Приложениям № 1, 2, 3 к настоящему Положению.

5.4. Для осуществления сбора информации в онлайн-точках взаимодействия может использоваться интерактивная ссылка на прохождение опроса (далее – ссылка на опрос). Ссылку на опрос рекомендуется формировать с помощью специализированного программного обеспечения, предусматривающего следующие возможности:

– задание условий отображения вопросов, условных переходов внутри инструментария;

– запись даты и времени начала и завершения опроса, ответа на каждый вопрос;

– демонстрация распределений ответов респондентов в режиме реального времени.

Содействие по формированию ссылки на опрос осуществляет Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации.

В офлайн-точках взаимодействия сбор обратной связи осуществляется посредством предоставления внешнему клиенту при завершении взаимодействия ссылки на опрос, а также возможно заполнение анкет в письменном виде.

5.5. Опрос по оценке уровня удовлетворенности внешних клиентов может производиться:

– после непосредственного обращения внешнего клиента: предложение оставить обратную связь может быть выражено в виде интерактивной ссылки на форму опроса, которая доступна на официальном сайте Министерства (или другом информационном ресурсе) после получения результата государственной услуги, а также может направляться на электронную почту или в виде уведомления в личном кабинете;

– при посещении сайта (или другого информационного ресурса);

– посредством телефонной связи (при обращении внешнего клиента на консультационную линию в соответствии с Регламентом взаимодействия с клиентами в рамках предоставления государственных услуг Министерства транспорта Российской Федерации, утвержденного заместителем Министра транспорта Российской Федерации Д.В. Бакановым от _____ № _____).

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к Положению об организации сбора
обратной связи от внешнего клиента
Министерством транспорта Российской
Федерации

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

1. Укажите наименование государственной услуги, которая Вам была оказана Министерством в период с 1 января текущего года? (Открытый вопрос).

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

1. При обращении на портал Госуслуги (gosuslugi.ru);

2. При обращении на сайт Министерства;

3. При обращении в Министерство.

3. Насколько Вы удовлетворены работой данных ресурсов? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены (Один ответ по строке).

	Оценка от 1 до 5
3.1 При обращении на портал Госуслуги (gosuslugi.ru);	
3.2 При обращении на сайт Министерства;	
3.3 При обращении в Министерство.	

4. Была ли предоставлена государственная услуга? (Один ответ).

1. Да, услуга была предоставлена;

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6

2. Нет, услуга не была предоставлена.

5. При отказе в предоставлении услуги Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для ее получения в будущем? (Один ответ).

1. Да;

2. Нет.

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

1. Скорее удовлетворен;

2. Скорее не удовлетворен.

7. Насколько легко или тяжело для Вас было получить государственную услугу? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что услугу получить было очень тяжело, оценка 5 означает, что услугу получить было очень легко. (Один ответ) (Вопрос для респондентов, которые ответили, что они получали конкретную услугу).

1. 5 баллов;

2. 4 балла;

3. 3 балла;

4. 2 балла;

5. 1 балл.

8. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами 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 по каждой строке относительно каждого параметра).

	Оценка от 1 до 5
8.1 Понятность и удобство подачи заявления;	
8.2 Информирование о статусе услуги;	
8.3 Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов;	
8.4 Оперативность получения результата;	
8.5 Возможность получения результата в электронном виде.	

9. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с консультационной линией при получении государственной услуги? (Один ответ).

1. Скорее удовлетворен;

2. Скорее не удовлетворен;

3. С консультационной линией не взаимодействовал.

10. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями Министерства (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги)? (Один ответ).

1. Скорее удовлетворен;

2. Скорее не удовлетворен;

3. С представителями Министерства не взаимодействовал.

11. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками оказания услуги? (Один ответ).

1. Скорее удовлетворен;

2. Скорее не удовлетворен.

12. Приходилось ли Вам в процессе получения государственной услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, а также его должностных лиц? (Один ответ).

1. Да, использовал досудебное обжалование;

2. Нет, не использовал досудебное обжалование. ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 14

13. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, а также его должностных лиц? (Один ответ).

1. Скорее удовлетворен;

2. Скорее не удовлетворен;

3. Затрудняюсь ответить.

14. Изменилось ли Ваше отношение к Министерству после получения государственной услуги? *(Один ответ).*

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

15. Укажите Ваш статус. *(Один ответ).*

1. Представитель юридического лица;
2. Индивидуальный предприниматель или его представитель.

16. Укажите Ваш пол. *(Один ответ).*

1. Мужской;
2. Женский.

17. Укажите Ваш возраст. *(Один ответ).*

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

18. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством (предоставлением государственных услуг, сервисов и осуществлением государственных функций) в целом? *(Один ответ).*

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

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к Положению об организации сбора обратной связи от внешнего клиента Министерством транспорта Российской Федерации

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

1. Приходилось ли Вам обращаться в Министерство с какими-либо предложениями, заявлениями, жалобами, запросами в период с 1 января текущего года? (Один ответ).

1. Да;
2. Нет.

ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА

2. Сколько раз Вам приходилось обращаться в Министерство в период с 1 января текущего года? (Один ответ). (При выборе ответов на Вопрос № 2 с количеством обращений 3 и более вопросы № 3-13 задаются по каждому обращению отдельно).

1. 1 обращение (запрос);
2. 2 обращения (запроса);
3. 3 и более обращения (запроса).

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

1. Заявление;
2. Предложение;
3. Жалоба;
4. Запрос на предоставление информации о деятельности Министерства;
5. Иное _____ (укажите).

4. Укажите по какому поводу было обращение. (Открытый вопрос).

5. Укажите способ подачи обращения. (Один ответ).

1. Устное обращение при личном приеме в Министерстве;
 2. Письменное обращение в Министерство на бумажном носителе;
 3. Обращение в электронной форме через официальный сайт Министерства;
 4. Обращение в электронной форме через портал Госуслуги (gosuslugi.ru).
6. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в Министерство? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ).

	Оценка от 1 до 5
6.1 Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах;	
6.2 Письменное обращение в Министерство;	
6.3 Обращение в электронной форме через официальный сайт Министерства;	
6.4 Обращение в электронной форме через портал Госуслуги (gosuslugi.ru).	

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

1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов

8. Ваше обращение (запрос) был рассмотрен непосредственно в Министерстве либо было переадресовано? (Один ответ).

1. Да, обращение (запрос) рассматривалось непосредственно в Министерстве;
2. Обращение (запрос) было переадресовано. ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10

9. Вы получили уведомление о переадресации обращения (запроса)? (Один ответ).

1. Да;
2. Нет.

10. Был ли получен ответ на Ваше обращение, запрос? (Один ответ).

1. Да, ответ был получен; ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12
2. Нет, ответа не было; ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13

3. Был получен отказ в рассмотрении обращения (запроса).

11. При отказе в рассмотрении обращения (запроса) Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для устранения причин для подобного отказа в будущем? (Один ответ).

1. Да;
2. Нет.

12. Насколько Вы удовлетворены качеством ответа на обращение (запрос) в Министерство? 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 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов

13. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами рассмотрения обращения (запроса)? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ по каждой строке).

Параметры оценки	Оценка от 1 до 5				
13.1 Понятность и удобство подачи обращения (запроса);					
13.2 Срок рассмотрения обращения (запроса);					
13.3 Информирование о статусе обращения (запроса);					
13.4 Понятность и доступность ответа на обращение (запрос);					
13.5 Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса).					

14. Изменилось ли Ваше отношение к Министерству после обращения (запроса)? (Один ответ).

1. Да, в лучшую сторону;

2. Да, в худшую сторону;

3. Нет, не изменилось.

15. Укажите Ваш статус. (Один ответ).

1. Представитель юридического лица;

2. Индивидуальный предприниматель или его представитель;

3. Физическое лицо.

16. Укажите Ваш пол. (Один ответ).

1. Мужской;

2. Женский.

17. Укажите Ваш возраст. (Один ответ).

1. 18-29 лет;

2. 30-44 лет;

3. 45-60 лет;

4. 61 год и старше.

18. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством (предоставлением государственных услуг, сервисов и осуществлением государственных функций) в целом? (Один ответ).

1. Скорее удовлетворен;

2. Скорее не удовлетворен.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

к Положению об организации сбора
обратной связи от внешнего клиента
Министерством транспорта Российской
Федерации

**Форма № 3. Оценка удовлетворенности внешних клиентов доступностью,
составом и качеством информации о деятельности Министерства**

1. Какие источники Вы используете для получения информации о деятельности Министерства? (Любое число ответов).

1. Официальный сайт Министерства;
2. Телеграм-канал Министерства;
3. Официальная страница Министерства социальной сети «ВКонтакте».

2. Как часто Вы пользуетесь официальным сайтом Министерства? (Один ответ).

1. Пользуюсь регулярно;
2. Пользуюсь время от времени.

3. Удастся ли Вам найти запрашиваемую информацию на сайте Министерства? (Один ответ).

1. Да;
2. Нет.

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

1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов

5. За получением какой информации Вы чаще обращаетесь на сайт Министерства? (Открытый вопрос).

6. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в информационном наполнении и/или структуре сайта Министерства? (Открытый вопрос).

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

	Пользуюсь регулярно	Пользуюсь время от времени	Затрудняюсь ответить
7.1 Телеграм-канал Министерства;			
7.2 Страница Министерства в социальной сети «ВКонтакте»;			
7.3 Официальный сайт Министерства.			

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

	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
8.1 Телеграм-канал Министерства;			
8.2 Страница Министерства в социальной сети «ВКонтакте»;			
8.3 Официальный сайт Министерства.			

9. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на следующих ресурсах? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что найти необходимую информацию было очень тяжело, оценка 5 означает, что найти необходимую информацию было очень легко. (Один ответ).

	Оценка от 1 до 5
9.1 Телеграм-канал Министерства;	
9.2 Страница Министерства в социальной сети «ВКонтакте»;	
9.3 Официальный сайт Министерства.	

10. Какая информация наиболее востребована Вами на страницах Министерства в социальных сетях и/или телеграм-канале? (Открытый вопрос).

11. Что необходимо изменить в ведении страниц Министерства в социальных сетях и/или телеграм-канале? (Открытый вопрос).

12. Насколько Вы удовлетворены качеством информации в целом о деятельности Министерства? 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 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов

13. Укажите Ваш статус (Один ответ).

1. Представитель юридического лица;
2. Индивидуальный предприниматель или его представитель;
3. Физическое лицо.

14. Укажите Ваш пол (Один ответ).

1. Мужской;
2. Женский.

15. Укажите Ваш возраст (Один ответ).

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

16. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством (предоставлением государственных услуг, сервисов и осуществлением государственных функций) в целом? (Один ответ).

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