

**Агентство
записи актов гражданского состояния
Ульяновской области**

Льва Толстого ул., д. 36/9, г. Ульяновск, 432017
тел. (8422) 58-44-60, тел/факс 58-44-61
<http://zags.ulgov.ru>, e-mail: zags@ulgov.ru

26.03.2024 № 4-111

УТВЕРЖДАЮ

**Руководитель Агентства записи
актов гражданского состояния
Ульяновской области**

 Ж.Г. Назарова

«  » 2024г.

Порядок

**сбора и анализа обратной связи от внутренних и внешних клиентов в Агентстве
записи актов гражданского состояния Ульяновской области**

1. Общие положения.

1.1. Настоящий порядок сбора и анализа обратной связи от внутренних и внешних клиентов в Агентстве записи актов гражданского состояния Ульяновской области (далее - порядок, Агентство) разработан в целях:

а) получения единой и сравнимой информации о качестве взаимодействий внешних и внутренних клиентов с Агентством и об их удовлетворенности взаимодействием с Агентством в разных жизненных ситуациях (далее - удовлетворенность);

б) выявления проблем, претензий («болей») при взаимодействии с внешними и внутренними клиентами, разработка мер по их устранению и повышению удовлетворенности клиентов;

в) разработки и контроля реализации требований к повышению качества существующих государственных услуг (сервисов);

г) оперативного реагирования на проблемы клиентов.

1.2. Порядок разработан на основании методики формирования систем сбора и анализа обратной связи, подготовленной Автономной некоммерческой организацией «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации».

1.3. Мониторинг и изучение отношений внешних и внутренних клиентов к деятельности Агентства ведется отдельно по каждой категории на основе информации, поступающей из источников, установленных пунктом 3.1. настоящего Порядка.

1.4. Системы внешней и внутренней обратной связи включают: прием (сбор), агрегацию, обработку и анализ уполномоченными на то структурными подразделениями Агентства субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов в устной и письменной форме, при следующих формах взаимодействия:

а) предоставлении государственных услуг;

б) рассмотрении обращений и запросов;

в) обеспечении доступа к информации о деятельности Агентства;

г) работе с внутренним клиентом в рамках процессов (групп процессов), связанных с осуществлением ими своей профессиональной деятельности.

1.5. Для получения репрезентативной и достоверной информации опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с соблюдением принципов анонимности.

2. Термины и определения.

2.1 Внутренний клиент – государственный служащий, работник Агентства уполномоченный в соответствии с законодательством или на основании договора на взаимодействие с внешними клиентами от лица Агентства.

2.2 Внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с Агентством с целью удовлетворения своих потребностей.

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

обеспечения коммуникации;

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

2.5 Респондент - лицо, от которого собираются данные.

3. Описание системы сбора информации от внешних и внутренних клиентов.

3.1. Источниками обратной связи являются данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг и сервисов (Платформа обратной связи, Единый портал государственных услуг), обращения и жалобы, поступающие в Агентство, а также данные социологических исследований.

3.2. Социологические исследования осуществляются путем проведения офлайн и онлайн опросов, глубинных интервью, экспертных оценок, контент-анализа средств массовой информации и социальных сетей, качественного анализа обращений граждан.

3.3. Сбор обратной связи от внешних клиентов осуществляется

3.3.1. через онлайн-каналы:

а) электронная почта (zags@ulgov.ru);

б) официальный сайт Агентства (zags.ulgov.ru);

в) официальные страницы в социальных сетях;

г) Единый портал государственных услуг;

д) Платформа обратной связи;

е) ФГИС Досудебного обжалования;

ж) ФГИС ЕГР ЗАГС;

з) телефон доверия по вопросам противодействия коррупции в Агентстве (8422)58-44-59;

и) справочный телефон Агентства (8422) 58-44-60.

3.3.2. через офлайн-каналы:

а) ящик для обращений, размещенный на входе в Агентство (г. Ульяновск, ул. Льва Толстого, д. 36/9);

б) почтовая связь (Российская Федерация, 423017, г. Ульяновск, ул. Льва Толстого, д. 36/9);

в) информация (устная или письменная), полученная на личном приеме в Агентстве и его территориальных структурных подразделениях.

3.4. Сбор обратной связи от внутренних клиентов осуществляется

3.4.1. через онлайн-каналы:

а) электронная почта (zags@ulgov.ru);

б) корпоративный портал (portal.ulregion.ru);

в) Платформа обратной связи;

г) ЕСЭД.

3.4.2. через офлайн-каналы:

а) ящик для обращений, размещенный на входе в Агентство (г. Ульяновск, ул. Льва Толстого, д. 36/9);

б) отдел правового и организационного обеспечения Агентства (кабинет №206, (8422) 27-27-14;

в) отдел информационных технологий и защиты информации Агентства (каб. 104, (8422) 58-96-03;

г) финансово-экономический отдел Агентства (каб. 210, (8422) 58-44-52;

д) приемная руководителя Агентства (8422) 58-44-60;

е) телефон доверия по вопросам противодействия коррупции в Агентстве (8422)58-44-59;

ж) информация (устная или письменная), полученная на личном приеме у руководителя Агентства.

3.5. Сбор информации от внешних и внутренних клиентов проводится по следующим объективным метрикам:

а) количество обратившихся посредством всех средств связи с указанием доли в процентном соотношении по различным каналам;

б) основные причины, побудившие к отклику;

в) количество откликов по конкретной тематике;

г) время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, жалобы до момента ответа заявителю);

д) количество и доля удовлетворенных жалоб (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за конкретный период);

е) количество и доля неудовлетворенных жалоб (количество жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за конкретный период).

3.6. Сбор информации по объективным метрикам ведется на постоянной основе по формам анкет:

1) «Оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением государственных услуг» (Приложение 1 к настоящему Порядку);

2) «Оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов» (Приложение 2 к настоящему Порядку);

3) «Оценка удовлетворенности внешних клиентов доступностью информации о деятельности Агентства» (Приложение 3 к настоящему Порядку);

4) «Оценка удовлетворенности внутренних клиентов Агентства» (Приложение 4 к настоящему Порядку).

3.7. Анализ полученных результатов осуществляется не реже 1 раза в полугодие.

3.8. Собираемая в рамках систем внешней и внутренней обратной связи информация о деятельности Агентства носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

4. Обработка и анализ поступившей информации.

4.1. Обработка и анализ поступающей от внешних и внутренних клиентов информации о деятельности Агентства, а также учет и хранение информации, полученной по результатам сбора обратной связи, осуществляется структурным подразделением Агентства, проводившим ее сбор.

4.2. При проведении анализа удовлетворенности деятельностью Агентства внешними клиентами выявляются:

- 1) потребности целевой аудитории;
- 2) оценка клиентами мероприятий, направленных на целевую аудиторию, и отдельных параметров таких мероприятий (доступность, понятность и удобство, возможность записи на прием, информирование, оптимальность количества документов, оперативность получения результата и др.);
- 3) предложения по развитию и совершенствованию деятельности Агентства;
- 4) оценка эффективности деятельности Агентства, влияния результатов деятельности Агентства на улучшение качества жизни целевой аудитории.

4.3. При проведении анализа удовлетворенности внутренними клиентами оцениваются:

- 1) возможность профессионального развития и должностного роста;
- 2) материально-техническое оснащение рабочего места;
- 3) уровень автоматизации основной деятельности;
- 4) регламентация профессиональной деятельности;
- 5) взаимодействие с непосредственным руководителем;
- 6) организация взаимодействия с другими структурными подразделениями Агентства, иными государственными органами и организациями;
- 7) взаимоотношение между коллегами в коллективе.

4.4. По результатам анализа полученной от внешних и внутренних клиентов информации ответственными структурными подразделениями Агентства формируется «карта болей» (Приложении 5 к настоящему порядку) и определяется очередность проведения реинжиниринга соответствующих внешних и внутренних процессов.

4.5. Результаты анализа удовлетворенности внешними и внутренними клиентами деятельностью Агентства рассматриваются рабочей группой по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности и используются для ее совершенствования в части повышения качества клиентского опыта, в том числе:

- 1) доработки процессов предоставления (исполнения) государственных услуг (функций);
- 2) создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официального сайта, информационных систем Агентства;
- 3) подготовки предложений об изменении нормативно-правового регулирования порядка предоставления (исполнения) государственных услуг (функций, процессов);
- 4) принятия и изменения ведомственных актов Агентства.

4.6. Информация о работе с обращениями и запросами граждан, а также обобщенные данные обратной связи и принятые на их основе решения размещаются на официальном сайте Агентства не реже 1 раза в год.

Приложение № 1

к порядку сбора и анализа обратной
связи от внутренних и внешних
клиентов в Агентстве записи актов
гражданского состояния
Ульяновской области

от _____ № _____

**Оценка удовлетворенности внешних клиентов
предоставлением государственных услуг**

1. 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

2. Укажите наименование государственной услуги, которая Вам была предоставлена в период с 1 января 202_ года? (Любое число ответов)

1. государственная регистрация рождения
2. государственная регистрация брака
3. государственная установления перемена имени
4. государственная регистрация смерти
5. государственная регистрация расторжения брака
6. государственная регистрация установления отцовства
7. государственная регистрация усыновления
8. выдача повторного документа (справки)
9. проставление апостиля
10. истребование личных документов

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

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

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

1. При обращении на портал Госуслуги (gosuslugi.ru)
2. При обращении на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru)
3. При личном обращении в ведомство
4. Другое (укажите)

**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6**

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

	Оценка от 1 до 5
5.1 Портал Госуслуги	
5.2 Мобильное приложение портала Госуслуги	

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

1. Услуга была предложена ведомством
2. Я сам обратился за услугой

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

1. Да, услуга была предоставлена
2. Нет, услуга не была предоставлена

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №9

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

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

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

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

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

	Оценка от 1 до 5
11.1. Понятность и удобство подачи заявления	
11.2. Информирование о статусе услуги	
11.3. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	
11.4. Оперативность получения результата	
11.5. Возможность получения результата в электронном виде	

12. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с техподдержкой при получении государственной услуги? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить
4. С техподдержкой не взаимодействовал

13. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями уполномоченного органа государственной власти (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги)? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить
4. С представителями органа власти не взаимодействовал

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

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

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

1. Да, оплачивал государственную пошлину (иные платежи)
2. Нет, не оплачивал

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №17

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

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

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

1. Да, использовал досудебное обжалование
2. Нет, не использовал досудебное обжалование

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №19

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

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

19. Изменилось ли Ваше отношение к органу власти после получения государственной услуги? (Один ответ)

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

20. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за получением данной государственной услуги в данный орган власти? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает с большой вероятностью. (Один ответ)

1. 10 баллов
2. 9 баллов
3. 8 баллов
4. 7 баллов
5. 6 баллов
6. 5 баллов
7. 4 балла
8. 3 балла
9. 2 балла
10. 1 балл

21. Ваш пол (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

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

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

23. Укажите, пожалуйста, Ваш образование (Один ответ)

1. Высшее
2. Незаконченное высшее
3. Среднее специальное
4. Среднее общее образование
5. Неполное среднее образование и ниже

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

Приложение № 2

к порядку сбора и анализа обратной
связи от внутренних и внешних
клиентов в Агентстве записи актов
гражданского состояния
Ульяновской области

от _____ № _____

**Оценка удовлетворенности внешних клиентов
рассмотрением обращений и запросов**

1. 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

2. Приходилось ли Вам обращаться в орган власти с какими-либо предложениями, заявлениями, жалобами, запросами в период с 1 января 202_ года? *(Один ответ)*

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА
ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА

3. Сколько раз Вам приходилось обращаться в орган власти в период с 1 января 202_ года? *(Один ответ)*

1. 1 обращение (запрос)
2. 2 обращения (запроса)
3. 3 обращения (запроса)
4. 4 обращения (запроса)
5. 5 и более обращений (запросов)

При выборе ответов на Вопрос №3 с количеством обращений 2 и более вопросы № 4-12 задаются по каждому обращению отдельно

4. К какому типу относилось обращение? *(Один ответ)*

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

5. Укажите, пожалуйста, по какому поводу было обращение. *(Открытый вопрос)*

6. Укажите, пожалуйста, способ подачи обращения. *(Один ответ)*

1. Устное обращение при личном приеме в государственном органе власти
2. Письменное обращение в государственный орган на бумажном носителе
3. Обращение в электронной форме через официальный сайт органа власти
4. Обращение в электронной форме через портал Госуслуги (gosuslugi.ru) ПЕРЕХОД К В. № 8
5. Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги..... ПЕРЕХОД К В. № 8
6. Обращение в электронной форме через социальные сети ПЕРЕХОД К В. № 8
7. Письменное обращение через МФЦ ПЕРЕХОД К В. № 8
8. Иное _____ (укажите) ПЕРЕХОД К В. № 8

7. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в государственный орган? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы

полностью удовлетворены. (Один ответ) Вопрос задается только тем респондентам, которые выбрали 1-3 варианты в вопросе № 6.

	Оценка от 1 до 5
7.1 Устное обращение при личном приеме в государственном органе власти	
7.2 Письменное обращение в государственный орган на бумажном носителе	
7.3 Обращение в электронной форме через официальный сайт органа власти	

8. Насколько Вы удовлетворены в целом процессом рассмотрения обращения (запроса) в государственный орган? 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 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)

6. 5 баллов
7. 4 балла
8. 3 балла
9. 2 балла
10. 1 балл

10. Ваше обращение, запрос были рассмотрены непосредственно в ведомстве либо было переадресовано? (Один ответ)

1. Да, обращение рассматривалось непосредственно в ведомстве
2. Обращение (запрос) было переадресовано

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да, ответ был получен
2. Нет, ответа не было
3. Был получен отказ в рассмотрении обращения (запроса)

**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 14
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 15**

13. 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
3. Затрудняюсь ответить

14. Насколько Вы удовлетворены качеством ответа на обращение (запрос) в государственный орган? 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

15. 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
15.1. Понятность и удобство подачи обращения (запроса)	
15.2. Срок рассмотрения обращения (запроса)	
15.3. Информирование о статусе обращения (запроса)	
15.4. Понятность и доступность ответа на обращение (запрос)	

15.5. Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса)	
--------------------------------------------------------------------------------------	--

16. Изменилось ли Ваше отношение к органу власти после обращения (запроса)? *(Один ответ)*

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

17. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым при необходимости обращаться, подавать запросы в данный орган власти? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает с большой вероятностью. *(Один ответ)*

1. 10 баллов
2. 9 баллов
3. 8 баллов
4. 7 баллов
5. 6 баллов
6. 5 баллов
7. 4 балла
8. 3 балла
9. 2 балла
10. 1 балл

18. Ваш пол *(Один ответ)*

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

1. Высшее
2. Незаконченное высшее
3. Среднее специальное
4. Среднее общее образование
5. Неполное среднее образование и ниже

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

Приложение № 3

к порядку сбора и анализа обратной
связи от внутренних и внешних
клиентов в Агентстве записи актов
гражданского состояния
Ульяновской области

от _____ № _____

**Оценка удовлетворенности внешних клиентов
доступностью информации о деятельности Агентства записи актов
гражданского состояния Ульяновской области**

1. 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

2. Какие источники Вы используете для получения информации о деятельности ведомства? *(Любое число ответов)*

1. Официальный сайт ведомства
2. Телеграм-канал ведомстваПереход к Вопросу №8
3. Официальная страница ведомства социальной сети «ВКонтакте» Переход к Вопросу № 8
4. Официальная страница ведомства в социальной сети «Одноклассники» Переход к Вопросу № 8
5. Другое (укажите)..... Переход к Вопросу № 13

3. Как часто Вы пользуетесь официальным сайтом ведомства? *(Один ответ)*

1. Пользуюсь постоянно
2. Пользуюсь время от времени
3. Затрудняюсь ответить

4. Удастся ли Вам найти требуемую информацию на сайте ведомства? *(Один ответ)*

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

5. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на сайте ведомства? 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. 5 баллов
2. 4 балла
3. 3 балла
4. 2 балла
5. 1 балл

6. За получением какой информации Вы чаще всего обращаетесь на сайт ведомства? *(Открытый вопрос)*

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

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

	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь время от времени	Затрудняюсь ответить

8.1 Телеграм-канал ведомства			
8.2 Страница ведомства в социальной сети «ВКонтакте»			
8.3 Страница ведомства в социальной сети «Одноклассники»			

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

	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
9.1 Телеграм-канал ведомства			
9.2 Страница ведомства в социальной сети «ВКонтакте»			
9.3 Страница ведомства в социальной сети «Одноклассники»			

10. 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
10.1 Телеграм-канал ведомства	
10.2 Страница ведомства в социальной сети «ВКонтакте»	
10.3 Страница ведомства в социальной сети «Одноклассники»	

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

12. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в ведении страниц ведомства в социальных сетях и/или телеграм-канале? (Открытый вопрос)

13. Насколько Вы удовлетворены доступностью, составом и качеством информации в целом о деятельности 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)

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

14. Ваш пол (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

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

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

16. Укажите, пожалуйста, Ваш образование (Один ответ)

1. Высшее
2. Незаконченное высшее
3. Среднее специальное
4. Среднее общее образование
5. Неполное среднее образование и ниже

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

Приложение № 4

к порядку сбора и анализа обратной
связи от внутренних и внешних
клиентов в Агентстве записи актов
гражданского состояния
Ульяновской области

от _____ № _____

Оценка удовлетворенности внутренних клиентов

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

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

2. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по следующим вопросам? (Один ответ по каждой строке)?

	Постоянно, каждый рабочий день	Несколько раз в неделю	Несколько раз в месяц	Несколько раз в год	Не занимаюсь этим
2.1. Предоставление государственных услуг					
2.2. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения					
2.3. Нормативно- правовая деятельность в ведомстве					
2.4. Консультирование по вопросам взаимодействия с органом власти (организацией)					
2.5. Исполнение договорных обязательств					

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

	Проблемы (укажите)	Не занимаюсь этим
3.1. Предоставление государственных услуг		
3.2. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения		
3.3. Нормативно- правовая деятельность в ведомстве		
3.4. Консультирование по вопросам взаимодействия с органом власти (организацией)		
3.5. Исполнение договорных обязательств		

4. Насколько Вы удовлетворены материальным оснащением своей деятельности? (Один ответ по каждой строке)?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
4.1. Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.)					
4.2. 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 информационно-технологическим сопровождением своей профессиональной деятельности? (Один ответ по каждой строке)?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
6.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)					
6.2. Программное обеспечение					
6.3. Обслуживание технических средств					
6.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений					
6.5. Правовые информационные системы					
6.6. Кадровый портал					
6.7. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)					
6.8. Доступ к данным иных государственных органов и организаций					

7. Что Вас не устраивает в информационно-технологическом сопровождении Вашей профессиональной деятельности? (Открытый вопрос) На вопрос отвечают, респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» и «Полностью не удовлетворен» в вопросе № 6

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
7.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)		
7.2. Программное обеспечение		
7.3. Обслуживание технических средств		
7.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений		
7.5. Правовые информационные системы		
7.6. Кадровый портал		
7.7. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)		
7.8. Доступ к данным иных государственных органов и организаций		

8. Что необходимо изменить в информационно-технологическом сопровождении Вашей профессиональной деятельности? (Открытый вопрос)

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не взаимодействую с другими гос. органами и организациями
9.1. Качество предоставляемой информации				
9.2. Соблюдение сроков предоставления информации				
9.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)				
9.4. Регламентация межведомственного				

взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)				
9.5. Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией				

10. Как часто Вы взаимодействуете с кадровым подразделением в Вашем органе власти? (Один ответ по каждой строке)?

1. Постоянно, каждый рабочий день
2. Несколько раз в неделю
3. Несколько раз в месяц
4. Несколько раз в год
5. Затрудняюсь ответить

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

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

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

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

13. Что Вас не устраивает в работе кадрового подразделения при выполнении следующих функций? (Открытый вопрос) На вопрос отвечают, респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» в вопросе № 12

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
13.1. Выполнение требований кадровой политики организации (формирование кадрового состава, разработка и утверждение штатного расписания, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов)		
13.2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)		

13.3. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)		
13.4. Аттестация сотрудников		
13.5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников		
13.6. Разрешение трудовых конфликтов		
13.7. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий		
13.8. Разработка должностных инструкций		
13.9. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками сотрудников)		
13.10. Учет рабочего времени (ведение табеля учета рабочего времени)		
13.11. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)		
13.12. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)		
13.13. Организация хранения документов		
13.14. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации		

14. Насколько, с Вашей точки зрения, оптимально организованы следующие этапы организации кадровой работы в ведомстве? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы совсем не оптимально, оценка 5 означает, что Вы максимально оптимально. (Один ответ по строке)

Этапы процесса организации кадровой работы в ведомстве	Оценка от 1 до 5
14.1 Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу)	
14.2 Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу)	
14.3 Предоставление отпуска	
14.4 Направление в служебную командировку	
14.5 Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности	
14.6 Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)	
14.7 Предотвращение и урегулирование конфликта интересов	
14.8 Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера	
14.9 Представление сведений о размещении информации в сети Интернет	
14.10 Применение мер поощрения	
14.11 Привлечение к дисциплинарной ответственности	
14.12 Оказание материальной помощи	
14.13 Предоставление государственных социальных гарантий	
14.14 Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей	
14.15 Организация документооборота и оперативного взаимодействия	
14.16 Выполнение служебных (трудовых) обязанностей	
14.17 Прекращение служебного контракта (трудового договора)	
14.18 Индивидуальный служебный (трудовой) спор	
14.19 Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти	

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

Этапы процесса предоставления государственной услуги	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
15.1 Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу)		
15.2 Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу)		
15.3 Предоставление отпуска		
15.4 Направление в служебную командировку		
15.5 Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности		

15.6 Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)		
15.7 Предотвращение и урегулирование конфликта интересов		
15.8 Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера		
15.9 Представление сведений о размещении информации в сети Интернет		
15.10 Применение мер поощрения		
15.11 Привлечение к дисциплинарной ответственности		
15.12 Оказание материальной помощи		
15.13 Предоставление государственных социальных гарантий		
15.14 Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей		
15.15 Организация документооборота и оперативного взаимодействия		
15.16 Выполнение служебных (трудовых) обязанностей		
15.17 Прекращение служебного контракта (трудового договора)		
15.18 Индивидуальный служебный (трудовой) спор		
15.19 Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти		

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

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

17. Как часто Вы взаимодействуете с подразделением по ведению бухгалтерского учета? (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

18. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа по ведению бухгалтерского учета? (Один ответ)

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

19. Насколько Вы удовлетворены работой бухгалтерии при выполнении следующих задач? (Один ответ по каждой строке)

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
19.1. Формирование полной и достоверной информации об экономических процессах и финансовых результатах деятельности организации, необходимой для оперативного руководства и управления			
19.2. Обеспечение должностных лиц организации информацией, необходимой для контроля за наличием и движением имущества, использованием материальных, трудовых, финансовых ресурсов в соответствии с нормами, сметами, нормативами			
19.3. Выявление и мобилизация внутренних резервов, и прогнозирование результатов работы организации на текущий период и перспективу			
19.4. Ведение бухгалтерской документации (первичных учетных документов, регистров бухгалтерского учета, документов бухгалтерского отчета) и инвентаризация			
19.5. Ведение счетов бухгалтерского учета (нефинансовых активов, финансовых активов, обязательства, финансовых результатов, санкционированных расходов бюджета)			
19.6. Организация хранения документов бухгалтерского учета			
19.7. Организация внутреннего финансового контроля (проведения мероприятий по проверке соблюдения требований законодательства в			

целях обеспечения единой государственной финансовой политики и соблюдения финансовых интересов государства и его граждан) с использованием ревизии, обследования, проверки, инспектирования			
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

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

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
20.1. Формирование полной и достоверной информации об экономических процессах и финансовых результатах деятельности организации, необходимой для оперативного руководства и управления		
20.2. Обеспечение должностных лиц организации информацией, необходимой для контроля за наличием и движением имущества, использованием материальных, трудовых, финансовых ресурсов в соответствии с нормами, сметами, нормативами		
20.3. Выявление и мобилизация внутренних резервов, и прогнозирование результатов работы организации на текущий период и перспективу		
20.4. Ведение бухгалтерской документации (первичных учетных документов, регистров бухгалтерского учета, документов бухгалтерского отчета) и инвентаризация		
20.5. Ведение счетов бухгалтерского учета (нефинансовых активов, финансовых активов, обязательства, финансовых результатов, санкционированных расходов бюджета)		
20.6. Организация хранения документов бухгалтерского учета		
20.7. Организация внутреннего финансового контроля (проведения мероприятий по проверке соблюдения требований законодательства в целях обеспечения единой государственной финансовой политики и соблюдения финансовых интересов государства и его граждан) с использованием ревизии, обследования, проверки, инспектирования		

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

22. Как часто Вы взаимодействуете с административно-хозяйственным подразделением в Вашем органе власти? (Один ответ по каждой строке)?

1. Постоянно, каждый рабочий день
2. Несколько раз в неделю
3. Несколько раз в месяц
4. Несколько раз в год
5. Затрудняюсь ответить

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

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
24.1. Обеспечение работников расходными материалами, товарами, оборудованием и услугами для создания оптимальных условий труда			
24.2. Организация деловых поездок работников, обеспечение корпоративных и деловых мероприятий			
24.3. Материально-техническое и документационное сопровождение работы транспорта организации			
24.4. Материально-техническое и документационное сопровождение процесса управления недвижимостью организации			
24.5. Организация рабочего пространства (подготовка и обслуживание), создание и обеспечение оптимальных условий			

выполнения трудовых функций работниками организации, в т.ч. обеспечение безопасных условий труда, соблюдение санитарного режима и противопожарной безопасности			
24.6. Управление объектами недвижимости (техническое обслуживание зданий, оборудования и инженерной инфраструктуры; планирования, проведение и контроль капитальных и текущих ремонтов)			
24.7. Операционное и стратегическое управление процессами административного, хозяйственного, документационного и организационного сопровождения и обеспечения деятельности организации			
24.8. Благоустройство территорий; организация и обеспечение пропускного режима			

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

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

26. Что необходимо изменить в работе административно-хозяйственного подразделения? (Открытый вопрос)

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
27.1. В подразделении, в котором Вы замещаете должность			
27.2. В ведомстве (органе власти) в целом			

28. 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

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

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

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

1. Скорее удовлетворен (а)
2. Скорее не удовлетворен (а)

3. Затрудняюсь ответить
4. Система адаптации отсутствует

ПЕРЕХОД к Вопросу № 32

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

1. Общее информирование, инструктаж о деятельности и культуре взаимоотношений в коллективе
2. Знакомство с трудовым распорядком, нормативными материалами
3. Подключение нового сотрудника к корпоративным мессенджерам, корпоративным порталам и т.п.
4. Участие в корпоративных мероприятиях
5. Проведение внутреннего обучения, тренингов
6. Организация наставничества
7. Регулярный мониторинг адаптации в первые месяцы (квартал) работы нового сотрудника
8. Другое (укажите)
9. Нет информации о мероприятиях по адаптации
10. Никаких мероприятий не проводится
11. Затрудняюсь ответить

32. Как часто в Вашем органе 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
32.1. Обучение по процессу профессиональной деятельности					
32.2. Обучение навыкам эффективной коммуникации с клиентами/коллегами при предоставлении услуг					

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
33.1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)			
33.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)			
33.3. Результатом			
33.4. Престижностью			
33.5. Общественным одобрением			

34. 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

35. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым работать в данном органе власти? 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

36. 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

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

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

38. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

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

39. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?

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

40. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

42. Ваше образование? (Один ответ)

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

Приложение № 5

к порядку сбора и анализа обратной связи от
внутренних и внешних клиентов в Агентстве
записи актов гражданского состояния
Ульяновской области
от _____ № _____

Карта «болей»

№	Наименование процесса	Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы*	Приоритетность решения проблемы/удовлетворения потребности*	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации
1.			Высокая/средняя/низкая	Высокая/средняя/низкая)		структурное подразделение	определяется на основании установленной приоритетности