Приложение № 2

к Порядку регулярного сбора и анализа обратной связи

(от внешних и внутренних клиентов)

**Примерные формы вопросов для проведения опросов внутренних клиентов**

Оценка удовлетворенности сотрудников аспектами деятельности в органе власти (ведомстве/организации/учреждении)

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

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

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

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

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

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Полностью удовлетворен | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Полностью не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| 5.1. Понятность инструкций и методических материалов | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 5.2. Удобство использования инструкций и методических материалов | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 5.3. Актуальность инструкций и методических материалов | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**6. Насколько Вы удовлетворены информационно-технологическим сопровождением своей профессиональной деятельности? *(Один ответ по каждой строке)*?**

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

**7. Что Вас не устраивает в информационно-технологическом сопровождении Вашей профессиональной деятельности? *(Открытый вопрос) (На вопрос отвечают респонденты, давшие ответы «Скорее не удовлетворен» и «Полностью не удовлетворен» на Вопрос № 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. Автоматизация отчетов |  |  |
| 7.6. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет) |  |  |
| 7.7. Доступ к данным иных государственных органов и организаций |  |  |

**8. 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 |
| 8.1. Качество предоставляемой информации | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 8.2. Соблюдение сроков предоставления информации | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 8.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота) | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 8.4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.) | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 8.5. Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией | **1** | **2** | **3** | **4** |

**9. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа с кадрами в Вашем ведомстве/организации/учреждении? (*Один ответ*)**

1. Скорее удовлетворен (а)
2. Скорее не удовлетворен (а)
3. Затрудняюсь ответить

**10. Что Вас не устраивает в работе с кадрами в Вашем ведомстве/организации/учреждении? (*Открытый вопрос*) *(На вопрос отвечают респонденты, давшие ответы «Скорее не удовлетворен» на Вопрос № 9)***

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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| 11.1. Выполнение требований кадровой политики организации (формирование кадрового состава, разработка и утверждение штатного расписания, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов) | **1** | **2** | **3** |
| 11.2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя) | **1** | **2** | **3** |
| 11.3. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации) | **1** | **2** | **3** |
| 11.4. Аттестация сотрудников | **1** | **2** | **3** |
| 11.5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников | **1** | **2** | **3** |
| 11.6. Разрешение трудовых конфликтов | **1** | **2** | **3** |
| 11.7. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий | **1** | **2** | **3** |
| 11.8. Разработка должностных инструкций | **1** | **2** | **3** |
| 11.9. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности) | **1** | **2** | **3** |
| 11.10. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов) | **1** | **2** | **3** |
| 11.11. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации | **1** | **2** | **3** |

**12. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа по ведению бухгалтерского учета в Вашем ведомстве/организации/учреждении? (*Один ответ*)**

1. Скорее удовлетворен (а) **ПЕРЕХОД к В. № 14**
2. Скорее не удовлетворен (а)
3. Затрудняюсь ответить **ПЕРЕХОД к В. № 14**

**13. Что Вас не устраивает в работе по ведению бухгалтерского учета в Вашем ведомстве/организации/учреждении? *(Открытый вопрос) (На вопрос отвечают респонденты, давшие ответы «Скорее не удовлетворен» на Вопрос № 12)***

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

**14. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как организована административно-хозяйственная деятельность в Вашем ведомстве/организации/учреждении? (*Один ответ*)**

1. Скорее удовлетворен (а) **ПЕРЕХОД к В. № 16**
2. Скорее не удовлетворен (а)
3. Затрудняюсь ответить **ПЕРЕХОД к В. № 16**

**15. Что Вас не устраивает в административно-хозяйственной деятельности в Вашем ведомстве/организации/учреждении? *(Открытый вопрос) (На вопрос отвечают респонденты, давшие ответы «Скорее не удовлетворен» на Вопрос № 14)***

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

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

1. Скорее удовлетворен (а)
2. Скорее не удовлетворен (а)
3. Затрудняюсь ответить

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

1. Скорее удовлетворен (а)
2. Скорее не удовлетворен (а)
3. Затрудняюсь ответить

**18. Насколько Вы удовлетворены системой адаптации новых сотрудников в ведомстве/организации/учреждении? *(Один ответ)***

1. Скорее удовлетворен (а)
2. Скорее не удовлетворен (а)
3. Затрудняюсь ответить
4. Система адаптации отсутствует **ПЕРЕХОД К В. № 20**

**19. Какие меры по адаптации новых сотрудников, используемые в ведомстве/организации/учреждении, 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

**20. Как часто в Вашем ведомстве/организации/учреждении 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 |
| 20.1. Обучение по процессу профессиональной деятельности | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20.2. Обучение навыкам эффективной коммуникации с клиентами/коллегами при предоставлении услуг | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| 21.1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач) | **1** | **2** | **3** |
| 21.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры) | **1** | **2** | **3** |
| 21.3. Результатом | **1** | **2** | **3** |
| 21.4. Престижностью | **1** | **2** | **3** |
| 21.5. Общественным одобрением | **1** | **2** | **3** |

**22. 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

**23. Какие характеристики идеальной системы взаимодействия государства и человека вы бы выделили?   
(*Любое количество 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. Уточните, пожалуйста, Ваш статус? (*Один ответ*)**

1. Государственный служащий
2. Муниципальный служащий
3. Негосударственный служащий **ПЕРЕХОД К В. № 26**

**25. Сколько лет Вы работаете на государственной/муниципальной службе?**

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

**26. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве/организации/учреждении?**

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

**27. Пол**

1. Мужской
2. Женский

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

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. Незаконченное высшее
3. Среднее специальное
4. Среднее общее

**30. Какое высказывание точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи? *(Один ответ)***

1. Денег не хватает даже на питание
2. На питание денег хватает, но одежду, обувь купить не можем
3. На одежду, обувь денег хватает, но крупную бытовую технику купить не можем
4. На бытовую технику денег хватает, но автомобиль купить не можем
5. На автомобиль денег хватает, но квартиру или дом купить не можем
6. На квартиру или дом денег хватает
7. Затрудняюсь ответить

**12. В каком ведомстве/организации/учреждении Вы работаете? *(Открытый вопрос)***

**СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!**