



**МИНИСТЕРСТВО ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
(МИНМОЛОДЕЖИ КБР)**

П Р И К А З

**КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ ЩІАЛЭГЪУАЛЭ
ІУЭХУХЭМКІЭ И МИНИСТЕРСТВЭ
У Н А Ф Э**

**КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ ЖАЩ ТЕЛЮНЮ
ИШЛЕРИ ЖАНЫ БЛА МИНИСТЕРСТВОСУ
Б У Й Р У К Ъ**

13.03.2024

№ 39

г. Нальчик

Об утверждении порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внутренних и внешних клиентов) в Министерстве по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики

В целях исполнения Плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Кабардино-Балкарской Республике, утвержденного распоряжением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 26 сентября 2023 года № 468-рп п р и к а з ы в а ю:

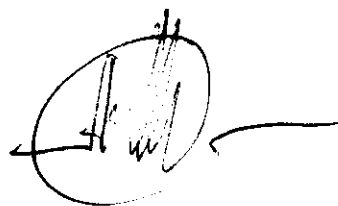
1. Утвердить Порядок сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) Министерства по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики в соответствии с приложением к настоящему приказу.

2. Заместителям министра и начальникам структурных подразделений совместно с руководителями подведомственных учреждений организовать и обеспечить реализацию работы в соответствии с утверждаемым Порядком с последующим представлением результатов для свода в отдел государственной службы, правовой, кадровой и организационной работы.

3. Сектору информационно-медийного сопровождения молодежных проектов (Кулова Д.А.) обеспечить его размещение на странице Министерства по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики на Едином интернет - портале Кабардино - Балкарской Республики в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized letter 'L' followed by several vertical strokes and a horizontal line extending to the right.

А.Х. Люев

М. Кубаев

УТВЕРЖДЕН
приказом Минмолодежи КБР
от 13.03.2024 № 39

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет общие подходы и направления по сбору и анализу обратной связи от внешних и внутренних клиентов в министерстве по делам молодежи КБР (далее – Министерство) и разработан в целях реализации Плана мероприятий («дорожная карта») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Кабардино-Балкарской Республике, утвержденного распоряжением Правительства КБР от 26.09.2023 № 468-рп «Об утверждении Плана мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Кабардино-Балкарской Республике».

2. Используемые понятия и определения

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

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

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

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

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

Клиент - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Министерством и подведомственными Министерству учреждениями (далее - подведомственные организации) с целью удовлетворения своих потребностей.

Внешний клиент - граждане Российской Федерации, лица без гражданства, лица с двойным гражданством, иностранные граждане, в том числе самозанятые, индивидуальные предприниматели, объединения граждан, не зарегистрированные в качестве юридических лиц, юридические лица, осуществляющие предпринимательскую и иную некоммерческую деятельность.

Внутренний клиент - государственные гражданские служащие Министерства, работники, не являющиеся государственными гражданскими служащими Министерства, работники подведомственных организаций.

Инструментарий - выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня внешних и внутренних клиентов.

Онлайн опрос - метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с целью обеспечения коммуникации (мобильное приложение, официальный сайт, социальная сеть, мессенджер, консультационная линия).

Офлайн опрос — метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами, с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации (личный прием, в местах длительного пребывания клиентов, направление бумажных писем и т.д.).

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

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

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

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

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

Респондент - лицо, от которого собираются данные.

3. Задачи системы внешней и внутренней обратной связи

Задачами системы внешней и внутренней обратной связи являются:

- определение доли клиентов, пользующихся государственными услугами, государственными функциями и мерами поддержки;
- определение уровня удовлетворенных клиентов взаимодействием при предоставлении мер поддержки, осуществлении государственных функций;
- определение уровня удовлетворенных доступом к информации о деятельности Минмолодежи КБР, а также составом и качеством размещенной информации;
- определение уровня удовлетворенных взаимодействием при рассмотрении обращений, предложений, заявлений, жалоб (далее – обращения и запросы);
- определение оценки качества государственных функций и мер поддержки, ответов на обращения и запросы, доступа к информации о деятельности;
- определение оценки отдельных элементов и этапов взаимодействия при осуществлении государственных функций и мер поддержки, ответов на обращения и запросов, доступа к информации о деятельности;
- определение оценки деятельности в целом;
- анализ качества исполнения государственных функций и предоставления мер поддержки, ответов на обращения и запросы, доступа к информации о деятельности Минмолодежи КБР;
- выявление факторов, влияющих на удовлетворенность физических лиц, представителей юридических лиц (внешние клиенты), сотрудников Минмолодежи КБР (внутренние клиенты) взаимодействием при предоставлении мер поддержки, осуществлении государственных функций, рассмотрении обращений и запросов, доступа к информации о деятельности Минмолодежи КБР.
- определение необходимости проектирования и реинжиниринга процессов при предоставлении государственных услуг и мер поддержки, осуществлении государственных функций, рассмотрении обращений и запросов, доступа к информации о деятельности Минмолодежи КБР.

4. Организация системы сбора и анализа обратной связи

4.1. Система сбора и анализа обратной связи (далее — система обратной связи) является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия клиентов с Министерством и подведомственными организациями через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

4.2. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности Министерства и подведомственных организаций по следующим направлениям:

- 1) для внешнего клиента:

- государственные услуги (функции);
- обращения, запросы;
- государственный контроль (надзор);
- меры поддержки;
- доступ к информации о деятельности Министерства и подведомственных организаций;

2) для внутреннего клиента:

- внутри- и межведомственное взаимодействие;
- выполнение запросов;
- организация договорной работы (участие в процессах по оформлению и исполнению договоров);
- организация нормотворческой деятельности (участие в процессах по нормотворчеству);
- отдельные кадровые процессы (адаптация, обучение и др.).

4.3. Цели формирования системы обратной связи включают:

- получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с Министерством и подведомственными организациями и об удовлетворенности клиентов от такого взаимодействия в разных жизненных ситуациях (далее - удовлетворенность);

- выявление проблем, претензий («болей») при взаимодействии с клиентами, разработка мер по их устранению и мер, направленных на повышение удовлетворенности клиентов;

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

- выявление направлений развития отдельных аспектов деятельности Министерства и подведомственных организаций, а также удачных решений в деятельности Министерства и подведомственных организаций с целью тиражирования лучших практик на другие аспекты деятельности;

- повышение эффективности процессов Министерства и подведомственных организаций;

- оперативное реагирование на проблемы клиентов.

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

- направления обращения/мнения посредством почтовой корреспонденции;

- направления обращения/мнения по адресу электронной почты;

- прямого обращения/мнения в Минмолодежи КБР на личном приеме;
- направления обращения/мнения через единое окно цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – портал «Госуслуги»);
- направления обращения/мнения через мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе»;
- направления обращения/мнения через сообщение в официальной группе Минмолодежи КБР в социальной сети «ВКонтакте»;
- направления обращения/мнения через сообщение в телеграмм канале Минмолодежи КБР;
- направления обращения/мнения посредством сайта «Ваш контроль» (<https://vashkontrol.ru>) и опросного модуля сайта «Ваш контроль»;
- участия в опросах через портал «Госуслуги» с размещением ссылки на открытые опросы на Сайте;
- участия в опросах, размещенных на официальных страницах Минмолодежи КБР в социальных сетях;
- участия в опросах при их персонализированной рассылке клиентам;
- участия в опросах в Минмолодежи КБР на личном приеме;
- участия внешних клиентов в специальных мероприятиях, предназначенных для сбора мнений по вопросам функционирования Минмолодежи КБР;
- обращения с сообщением на консультационную линию Минмолодежи КБР.

4.5. 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.

4.6. Сбор обратной связи осуществляется во всех каналах связи, в которых происходит взаимодействие с клиентом.

4.7. Возможность постоянного сбора обратной связи обеспечена в местах получения услуги.

При необходимости разовые сборы обратной связи дополняют постоянный сбор обратной связи.

4.8. Данные, полученные в результате сбора обратной связи, должны быть сравнимыми.

5. Система внутренней обратной связи

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

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

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

6. Анализ информации и принятие решений

6.1 Анализ информации проводится с целью выявления как общего уровня удовлетворенности услугой или иным видом взаимодействия, так и отдельными параметрами такого взаимодействия с Министерством и подведомственными организациями.

6.2. Результаты сбора обратной связи, полученной по результатам исследований (опросов), подлежат обобщению и анализу от 1 раза в месяц до 1 раза в квартал в зависимости от объема собираемой обратной связи.

6.3. В отдельных случаях при выявлении значительного числа негативной обратной связи, высокого уровня неудовлетворенности, конкретных «болей» проводится дополнительный ежеквартальный сбор обратной связи от клиентов. Для проведения дополнительного сбора обратной связи определяются генеральная и выборочная совокупности.

6.4. Дополнительно учитываются количество и содержание предложений и замечаний, полученных в результате обработки открытых вопросов в инструментариях исследований, а также обращений и жалоб клиентов, полученных через иные каналы сбора обратной связи.

6.5. Мониторинг поступивших в Министерство и подведомственные организации обращений и жалоб проводится по следующим критериям:

- количество обращений и жалоб, поступивших по всем каналам взаимодействия с указанием доли по различным каналам;
- основные причины обращений;
- количество обращений по тематике (в соответствии с классификатором);
- время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, жалобы до момента ответа пользователю);
- количество и доля удовлетворенных жалоб (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб);
- количество и доля неудовлетворенных жалоб (количество жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб).

6.6. Сбор информации по данным показателям ведется постоянно, анализ проводится 1 раз в квартал.

Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

На основе ежеквартального анализа обращений и жалоб формируется «карта болей», разрабатываются мероприятия по реинжинирингу, готовятся новые инструктивные материалы для сотрудников и разъяснения для заявителей.

6.7. В результате анализа обратной связи формируется «карта болей» клиента в разрезе каждого процесса, которые могут группироваться (по точке обращения, группе процесса: по государственным услугам, получаемым в электронном виде).

«Боль клиента» - это не только проблемы, которые клиент испытал при взаимодействии с Министерством и подведомственными организациями, но и те потребности клиента, которые Министерство и подведомственные организации могут решить, изменив некоторые процессы своей деятельности (например, создать дополнительный сервис, перевести услугу в режим проактивного предоставления).

6.8. Все выявленные «боли» подлежат включению «в карту болей».

6.9. В «карте болей» отражаются:

- выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов;
- мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов;
- срок реализаций мероприятий.

6.10. Результаты анализа собранной обратной связи рассматриваются в целях принятия решений.

6.11. Результаты анализа собранной обратной связи используются для проектирования и реинжиниринга государственных услуг и иных видов

взаимодействия (процессов) в Министерстве и подведомственных организациях в целях повышения качества клиентского опыта для:

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

б) создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официальных сайтов, информационных систем Министерства подведомственных организаций;

в) подготовки Министерством предложений о доработке единых порталов предоставления государственных и муниципальных систем (функций), единых информационных систем;

г) подготовки предложений об изменении нормативно-правового регулирования порядка предоставления (исполнения) государственных услуг (функций, процессов);

е) принятия и изменения нормативных правовых документов Министерства.

6.12. Клиенту предоставляется информация об использовании полученной от него обратной связи. Обобщенные данные обратной связи, а также принятые на их основе решения Министерства должны быть доступны неограниченному кругу клиентов в разрезах типовых жизненных ситуаций, государственных услуг и сервисов, точек взаимодействия.

6.13. Министерство определяет формы и методы размещения информации об использовании полученной от клиента обратной связи, периодичность размещения, критерии и перечень информации, не размещаемой в общем доступе.

6.14. Раздел «Обратная связь» на официальном сайте Министерства и подведомственных организаций, посредством которого обеспечивается:

1) прием обращений: для подачи обращений, жалоб, предложений в разделе создаются электронные формы и обеспечивается автоматическое направление заполненных форм в Министерство.

В разделе размещаются ответы (в обезличенном формате) на часто поступающие обращения (для активизации интереса клиента к подразделу).

Для подачи обращения и жалобы посредством официального сайта авторизация клиента не должна быть обязательной, в данном случае клиенту предоставляется возможность заполнить свои данные самостоятельно. В случае авторизации клиента - формы заполнения обращений и жалоб должны предусматривать возможность автозаполнения из сведений, содержащихся в личном кабинете.

2) проведение опросов: для размещения форм анонимных опросов, как активных, так и завершенных. При этом каждый завершенный опрос сопровождается публикацией обезличенных результатов проведенных опросов.

В данном подразделе содержатся формы двух опросов:

- оценка уровня удовлетворенности клиентом отдельным процессом Министерства и подведомственных организаций (например, конкретная государственная услуга/мера поддержки), ссылки на проведение опросов должны быть размещены постоянно;

- ежеквартальный опрос клиентов по углубленной схеме сбора информации.

3) получение мнений: для ведения активной дискуссии (например, в форме форума) с клиентами, в том числе и по результатам проведенных опросов, публикаций актуальной информации по социально значимым предложениям, касающимся сферы деятельности Министерства и подведомственных организаций.

6.15. Опрос по оценке уровня удовлетворенности клиентов производится в двух основных вариантах:

- после непосредственного обращения клиента: предложение оставить обратную связь может быть выражено в виде интерактивной ссылки на форму опроса, которая доступна на сайте Министерства (или другом ресурсе) после получения результата услуги, а также может направляться на электронную почту или в виде уведомления в личный кабинет;

- при посещении сайта (или другого ресурса), где ссылка размещается на главной странице (и специальном разделе «Обратная связь»). В этом случае клиент самостоятельно выбирает государственную услугу (иной процесс) для проведения оценки. В случае, если клиент желает оценить несколько государственных услуг (процессов), то формы заполняются по каждой государственной услуге (процессу) отдельно.

6.16. Министерство определяет случаи и возможность использования дополнительных способов получения обратной связи (контактный центр и после разговора предлагается оценить качество оказанной помощи; инициативные звонки клиентам для верификации (проверки) обстоятельств негативной обратной связи).

6.17. Ответственный за сбор и анализ обратной связи от внешних клиентов устанавливается распорядительным документом Министерства.

7. Особенности внутренней обратной связи

7.1. Система обратной связи включает в себя сбор обратной связи от работников Министерства и подведомственных организаций, целью которой является оценка уровня удовлетворенности работников различными аспектами деятельности Министерства и подведомственных организаций для повышения уровня его клиентоцентричности.

7.2. Для оценки уровня удовлетворенности различными аспектами деятельности применяется специализированный инструментарий, который

размещается на внутренних ресурсах Министерства и подведомственных организаций.

Данный инструментарий позволяет собрать обратную связь не только об общей удовлетворенности работой в Министерстве и подведомственных организаций, но и отдельными аспектами деятельности:

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

7.3. В рамках системы внутренней обратной связи ежегодно собираются данные об уровне удовлетворенности внутренних клиентов предоставлением государственных услуг, сервисов и функций, и мер поддержки.

7.4 Периодичность внеочередных опросов работников устанавливается распорядительным документом Министерства.

7.5. Работники вправе оставить обратную связь инициативно и анонимно.

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

7.7. Ответственный за сбор и анализ обратной связи от внутренних клиентов устанавливается распорядительным документом Министерства.

8. Заключительные положения

8.1. Полученная обратная связь используется:

- для выявления потребностей клиентов;

- при внедрении клиентоцентричного подхода в рамках реинжиниринга процессов для улучшения клиентского опыта;
- при оценке результата полного внедрения реинжиниринга в целях выявления возможных отклонений от образа целевого состояния процесса, в отношении которого осуществлялся реинжиниринг;
- при подготовке предложений об изменении межведомственных процессов, включая изменения в нормативные правовые документы.

6.2. Выбор инструмента или совокупности инструментов обратной связи осуществляется Министерством в зависимости от целей, указанных в пункте 4.3 настоящего Порядка, и ресурсов (временных, финансовых и прочих), которыми располагает Министерство и подведомственные организации.

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

Вы обратились за государственной услугой. Просим Вас оценить процесс взаимодействия с Министерством по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики и ответить на несколько вопросов.

1. Какой государственной услугой Минмолодежи КБР Вы воспользовались:

2. Насколько Вы удовлетворены государственной услугой, которой воспользовались? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

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

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

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

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

5. Насколько Вы удовлетворены оптимальностью количества необходимых к предоставлению государственной услуги документов? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

6. Насколько Вы удовлетворены оперативностью получения результата по государственной услуге? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12. Насколько Вы удовлетворены возможностью записаться на прием в ведомство для подачи заявления о предоставлении государственной услуги, получения информации о статусе предоставления государственной услуги, получения результата по государственной услуге? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

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

14. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

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

1. 14-17 лет

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

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

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

Вы обратились за государственной функцией. Просим Вас оценить процесс взаимодействия с Министерством по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики и ответить на несколько вопросов.

1. Какой государственной функцией Минмолодежи КБР Вы воспользовались:

2. Насколько Вы удовлетворены государственной функцией, которой воспользовались? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

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

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

4. Насколько Вы удовлетворены оперативностью получения результата по государственной функции? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

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

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

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

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

7. Оцените процесс получения государственной функции в целом:

1. Отлично
2. Хорошо
3. Удовлетворительно
4. Неудовлетворительно

5. Затрудняюсь ответить

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

9. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

ТИПОВАЯ АНКЕТА ПОЛУЧАТЕЛЯ МЕРЫ ПОДДЕРЖКИ

Вы обратились за получением меры поддержки. Просим Вас оценить процесс взаимодействия с Министерством по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики и ответить на несколько вопросов.

1. Укажите организационно-правовую форму Вашей организации:

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

2. Какую меру поддержки Минмолодежи КБР Вы получили?:

3. Насколько Вы удовлетворены мерой поддержки, которую получили? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены.

(Один ответ)

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

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

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

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

(Можно выбрать не более 5 вариантов)

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

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

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

- 5. Посредством почтового отправления
- 6. Другое

7. Насколько Вы удовлетворены оптимальностью количества необходимых к получению меры поддержки документов? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

8. Насколько Вы удовлетворены оперативностью получения меры поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

9. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с сотрудником Минмолодежи КБР в процессе получения меры государственной поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

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

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

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

Вы обратились в Министерство по делам молодежи КБР с обращением, предложением, заявлением, жалобой (далее - обращение). Просим Вас оценить процесс взаимодействия и ответить на несколько вопросов.

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

2. Насколько Вы удовлетворены рассмотрением обращения? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

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

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

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

(Можно выбрать не более 5 вариантов)

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

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

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

6. Получили ли Вы уведомление о результатах рассмотрения обращения?

1. Да
2. Нет

7. Насколько Вы удовлетворены оперативностью получения ответа на обращение? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ)*

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

8. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с сотрудником Минмолодежи КБР при рассмотрении обращения? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ)*

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

9. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить и дополнить в рассмотрении Минмолодежи КБР обращения?
(Открытый вопрос)

10. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

**ТИПОВАЯ АНКЕТА ПОЛУЧАТЕЛЯ ДОСТУПА К ИНФОРМАЦИИ МИНИСТЕРСТВА ПО
ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
(для физических и юридических лиц)**

Вы обратились в Министерство по делам молодежи КБР с вопросом о получении доступа к информации. Просим Вас оценить процесс взаимодействия и ответить на несколько вопросов.

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

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

2. Почему Вы таким образом оценили доступность получения информации о деятельности Минмолодежи КБР? Что Вам понравилось и чем Вы были не удовлетворены?

(Открытый вопрос)

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

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

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

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

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

6. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

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

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

Наименование сервиса	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь время от времени (редко)	Не пользуюсь
Официальный сайт	1	2	3
Официальная группа Минмолодежи КБР в социальной сети «ВКонтакте»;	1	2	3
Телеграмм канал Минмолодежи КБР	1	2	3

2. Насколько Вы удовлетворены сервисами ведомства? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ по каждой строке относительно каждого сервиса)

Оценка услуги/функции/меры поддержки, полученной на сервисе ведомства	Оценка от 1 до 5				
	1	2	3	4	5
Официальный сайт	1	2	3	4	5
Официальная группа Минмолодежи КБР в социальной сети «ВКонтакте»;	1	2	3	4	5
Телеграмм канал Минмолодежи КБР	1	2	3	4	5

9. Насколько Вы в целом удовлетворены качеством взаимодействия с сотрудниками Минмолодежи КБР? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

3

14. Ваш пол

- 1. Мужской
- 2. Женский

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

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

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

ТИПОВАЯ АНКЕТА ОПРОСА СОТРУДНИКОВ ВЕДОМСТВА

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
5.1. Качество предоставляемой информации			
5.2. Соблюдение сроков предоставления информации			
5.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)			
5.4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)			

5.5. Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией			
---	--	--	--

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

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

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

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

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

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

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

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

10. Что, для Вас является наиболее значимым в оценке Вашей профессиональной деятельности? (Один ответ)

- 1. Отсутствие замечаний со стороны руководства
- 2. Признание результатов со стороны руководства
- 3. Мнение руководства
- 4. Мнение коллег
- 5. Самооценка
- 6. Материальное стимулирование
- 7. Не интересует, не является значимым
- 8. Затрудняюсь ответить

11. Пол

- 1. Мужской
- 2. Женский

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

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

13. Ваше образование? (Один ответ)

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

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

ТИПОВАЯ АНКЕТА ОПРОСА ПО ОЦЕНКЕ ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ (НАДЗОРНЫХ) МЕРОПРИЯТИЙ

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

- 1. Да
- 2. Нет
- 3. Затрудняюсь ответить

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами осуществления действий по контролю (надзору) относительно последнего по времени проведения КНМ? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ по каждой строке)

	Оценка от 1 до 5
9.1. Оперативность осуществления контрольных мероприятий	
9.2. Взаимодействие с работниками контрольных (надзорных) органов	
9.3. Оперативность предоставления результатов проведения контрольных мероприятий	

9.4. Соблюдение периодичности проведения контрольных мероприятий	
9.5. Наличие и соблюдение аттестованных методик проведения контроля	
9.6. Обоснованность предпринимаемых действий в рамках контроля (надзора)	

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

1. Да, обжаловал
2. Нет, не обжаловал

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

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

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

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

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

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

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

15. Уточните, пожалуйста, Ваш статус (Один ответ)

1. Представитель юридического лица
2. Индивидуальный предприниматель или его представитель
3. Самозанятый
4. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого
5. Иной статус (укажите)

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

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

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

18. Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации (Один ответ)

1. до 1 года
2. от 1 года до 3 лет
3. от 3 до 5 лет
4. от 5 до 10 лет
5. более 10 лет

18. Укажите, пожалуйста, основную сферу деятельности Вашей организации? (Один ответ)

1.	Сельское хозяйство, рыбоводство, лесное хозяйство, охота, рыболовство	11.	Дорожно-транспортная инфраструктура, в том числе транспорт, логистика и складское хозяйство
----	---	-----	---

2.	Добывающая промышленность	12.	Образование, наука
3.	Обрабатывающая промышленность	13.	Здравоохранение, фармацевтика
4.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	14.	Культура, организация досуга и развлечений
5.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15.	Спорт
6.	Строительство	16.	Туризм
7.	Торговля	17.	Социальные услуги и обеспечение
8.	Услуги и общественное питание	18.	Другое (записать)
9.	Связь, СМИ и IT	19.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа
10.	Страхование и финансы		

19. Ваш пол (Один ответ)

- 1. Мужской
- 2. Женский

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

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