



Государственная регистрация  
от 14.04.2025 № ГР/276/2025

**МИНИСТЕРСТВО ГРАДОСТРОИТЕЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ  
КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П Р И К А З**

11 апреля 2025 года № 99  
Калининград

**Об утверждении порядка регулярного сбора и анализа обратной связи  
от внешних и внутренних клиентов в Министерстве  
градостроительной политики Калининградской области**

В целях исполнения пункта 1.6 Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности Министерства градостроительной политики Калининградской области, утвержденного приказом от 31 октября 2023 года № 454 «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности и назначении ответственных за внедрение стандартов клиентоцентричности», **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Министерстве градостроительной политики Калининградской области (далее – Порядок, Министерство).

2. Отделу градостроительного контроля Министерства градостроительной политики Калининградской обеспечить (Асламазян М.А.) со дня утверждения Порядка обеспечить его размещение на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://mingrad.gov39.ru>.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра градостроительной политики Калининградской области Е.В. Рифальскую.

4. Приказ подлежит государственной регистрации.

5. Приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Министр

К.А. Подскребкина

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства  
градостроительной политики  
Калининградской области  
от «11» апреля 2025 года № 99

**П О Р Я Д О К**  
**регулярного сбора и анализа обратной связи**  
**от внешних и внутренних клиентов в Министерстве**  
**градостроительной политики Калининградской области**

**Глава 1. Общие положения**

1. Настоящий порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Министерстве градостроительной политики Калининградской области (далее – Министерство) разработан с целью организации получения обратной связи от внешних и внутренних клиентов об уровне удовлетворенности процессом предоставления государственных услуг, осуществления государственных функций, рассмотрения обращений и запросов, доступа к информации о деятельности Министерства, внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности.

2. В настоящем порядке используются следующие термины:

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;

клиент (внутренний клиент и внешний клиент) – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с органом с целью удовлетворения своих потребностей;

внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с Министерством, с целью удовлетворения своих потребностей;

внутренний клиент (сотрудник) – лицо, замещающее должность государственной гражданской службы в Министерстве, и/или лицо, замещающее должность, не являющуюся должностью государственной гражданской службы, и осуществляющее техническое обеспечение деятельности Министерства, уполномоченное в соответствии с должностными обязанностями на взаимодействие с внешними клиентами от лица Министерства;

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 получения обратной связи;

офлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами либо заочное посредством офлайн сервисов (почтовая связь, телефонная и иное) с целью обеспечения получения обратной связи;

респондент – лицо, от которого собираются данные;

система внешней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение клиентов (пользователей) к предоставлению государственных услуг, осуществлению государственных функций, рассмотрению обращений и запросов, доступу к информации о деятельности Министерства;

система внутренней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение сотрудников к взаимодействию внутри Министерства в процессе профессиональной деятельности;

«боль клиента» – это не только проблемы, которые клиент испытал при взаимодействии с Министерством, а также потребности клиента, которые Министерство может решить, изменив некоторые процессы своей деятельности;

«карта болей» клиента – это перечень болей клиента, содержащий необходимые к реализации мероприятия и сроки их реализации.

## **Глава 2. Организация системы сбора и анализа обратной связи**

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

4. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности Министерства по следующим направлениям:

1) для внешнего клиента:

- государственные услуги (функции);
- обращения, запросы;
- государственный контроль (надзор);
- доступ к информации о деятельности министерства;

2) для внутреннего клиента:

- внутри- и межведомственное взаимодействие;
- выполнение запросов;
- прохождение государственной гражданской службы (трудовая деятельность);
- отдельные кадровые вопросы (адаптация, обучение и др.).

5. Цели формирования системы обратной связи включают:

- получение информации о качестве взаимодействия клиентов с Министерством и об уровне удовлетворенности от такого взаимодействия;
- выявление проблем, при взаимодействии с клиентами;
- разработка мер по устранению проблем и мер, направленных на повышение удовлетворенности клиентов;
- повышение эффективности процессов Министерства;
- оперативное реагирование на проблемы клиентов.

6. Источниками обратной связи являются данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг и сервисов (Платформа обратной связи, федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных услуг», ведомственные и региональные системы, «Инцидент менеджмент»), обращения и жалобы, поступающие в Министерство напрямую, перенаправленные из других исполнительных органов Калининградской области, а также данные социологических исследований.

7. Социологические исследования осуществляются путем проведения офлайн- и онлайн-опросов, анкетирования, анализа поступивших обращений граждан и организаций.

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

9. Возможность сбора обратной связи может быть обеспечена в местах получения услуги.

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

### **Глава 3. Система внешней обратной связи**

11. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам предоставления государственных услуг, осуществления государственных функций, рассмотрения обращений и запросов, доступа к информации о деятельности Министерства в целях повышения уровня клиентоцентричности Министерства.

12. Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений, опросов, оценки внешних клиентов, направленных в Министерство в устной или письменной форме посредством:

- обращения в Министерство через раздел «Написать обращение» официального сайта Министерства;
- обращения в Министерство через системы: «Инцидент-менеджмент», «Открытая линия», Платформа обратной связи;
- направления обращения по почтовому адресу: 236007, г. Калининград, ул. Д. Донского, д. 1;
- прямого обращения в Министерство на личном приеме;
- обращения, поступающие через официальные социальные сети Министерства;
- данные информационных систем, интегрирующих информацию

от внешних клиентов о качестве услуг и сервисов (интернет-ресурс «Госуслуги. Решаем вместе» (Сообщить о проблеме и оценить результат ее решения), «Мой выбор, Мое будущее» (общественное голосование на портале Госуслуг);

- участия в опросах при их персонализированной рассылке внешним клиентам.

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

#### **Глава 4. Система внутренней обратной связи**

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

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

- личное или обращение посредством электронной почты к руководителю, заместителям руководителя, начальникам структурных подразделений;

- участие в опросах, распространяемых через электронную почту Министерства, и анонимных офлайн-опросах.

#### **Глава 5. Анализ обращений**

16. В целях анализа обращений внешних и внутренних клиентов осуществляется мониторинг обращений. Сбор информации ведется постоянно, анализ проводится ежеквартально.

17. Анализ проводится по объективным критериям:

- количество обращений и запросов, поступивших по всем обозначенным каналам связи с указанием доли в процентном соотношении по различным каналам;

- основные причины обращений и запросов и их тематика (общее количество таких обращений за квартал);

- время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, запроса до момента ответа пользователю);

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

- количество неудовлетворенных обращений (количество жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб);

18. Сбор информации по данным критериям ведется отделами, ответственными за ведение межведомственных и внутриведомственных процессов.

## Глава 6. Проведение опросов, анализ результатов

19. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с целью анализа мнений в рамках следующих форм взаимодействия:

- государственная услуга;
- государственная функция;
- обращения, запросы;
- государственный контроль (надзор);
- доступ к информации о деятельности Министерства;

20. Онлайн-опросы внешних клиентов должны проводиться не реже двух раз в год, для внутренних клиентов - не реже одного раза в год.

21. Длительность и периодичность проведения офлайн-опросов определяется Министерством самостоятельно с учетом объема поступающей от внешних клиентов информации в офлайн-точках взаимодействия.

22. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с Министерством в целом и в процессе получения государственных услуг могут проводиться следующие опросы:

- оценка уровня удовлетворенности отдельным процессом Министерства, непосредственно после его получения: ссылка на проведение опроса размещается одновременно с электронным ответом об осуществлении процесса, либо направляется на электронную почту пользователя;

- общая оценка деятельности Министерства: ссылка на проведение опроса размещается на официальном сайте Министерства;

- онлайн- или офлайн-опрос пользователей (клиентов) по углубленной схеме сбора информации (в случае выявления значительного числа проблем и высокого уровня неудовлетворенности).

23. С целью повышения клиентоцентричности деятельности Министерства по реализации государственных функций могут проводиться опросы целевой аудитории, направленные на:

- оценку уровня удовлетворенности клиентами мероприятиями Министерства, направленными на целевую аудиторию, и отдельными параметрами таких мероприятий (содержание, условия проведения, качество организации и др.);

- сбор предложений по развитию и совершенствованию деятельности Министерства;

- оценку эффективности деятельности Министерства, влияния результатов деятельности Министерства на улучшение качества жизни целевой аудитории.

24. Для повышения качества профессиональной деятельности и условий труда могут проводиться опросы сотрудников Министерства, включающие оценку:

- материально-технического оснащения;
- регламентации профессиональной деятельности;
- автоматизации профессиональной деятельности;

- взаимодействия с другими государственными органами и организациями;
- возможностей профессионального развития в Министерстве;
- возможностей должностного роста в Министерстве;
- взаимоотношений между коллегами в коллективе;
- элементов профессиональной деятельности (труда).

25. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с соблюдением анонимности.

26. При подготовке анкет (листов) для опросов могут использоваться типовые анкеты, по формам, согласно приложению № 1 к настоящему порядку.

27. При размещении онлайн-опросов используются специальные сервисы, предназначенные для проведения опросов населения. В зависимости от целей и методики проведения конкретного опроса ссылка на опрос может размещаться на официальном сайте Министерства, официальных страницах социальных сетей Министерства, либо может проводиться адресная рассылка целевой аудитории.

28. Результаты опросов и оценок подлежат сбору и анализу отделом градостроительного контроля Министерства (далее – организатор оценки) во взаимодействии со структурными отделами Министерства в части их компетенции.

29. На основе полученных результатов при взаимодействии клиента с Министерством в различных формах при выявлении проблем и потребностей клиента организатором оценки составляется план мероприятий («дорожная карта»)/«карта болей», являющееся приложением № 2 к настоящему порядку, во взаимодействии со структурными отделами Министерства на основе отсортированных и распределенных отзывов.

30. «Болевыми точками» являются проблемы, которые возникают в рамках реализации отдельных процессов и процедур при взаимодействии клиента с Министерством в различных формах, выявленные на основе негативных отзывов клиентов, низких показателей степени удовлетворенности при оценке.

31. После выявления «болевых точек» необходимо их расставить в приоритетном порядке, учитывая следующие факторы:

- воздействие «болевого точки» на отдельный процесс и процедуру: Какой именно процесс и процедура подвергается негативному воздействию? Ограничено ли оно одним процессом и процедурой или распространяется на другие;

- возможность устранения «болевого точки»: В какой степени, если оценивать реалистично, можно успешно решить эту проблему?

32. Организатор оценки, на основе полученных результатов, во взаимодействии с начальниками структурных отделов Министерства изучает возможные решения (мероприятия) по устранению «болевых точек», которые включаются в «дорожную карту» по устранению «болевых точек», предусматривающую проектирование и реинжиниринг процессов при предоставлении государственных услуг, осуществлении государственных функций, рассмотрении обращений и запросов, осуществления

государственного контроля (надзора), доступа к информации о деятельности Министерства.

33. В плане мероприятий («дорожной карте») по устранению «болевых точек» могут отражаться следующие блоки:

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

34. Начальники структурных подразделений Министерства организуют и обеспечивают реализацию работы в соответствии с утверждаемым порядком с последующим предоставлением результатов для свода в отдел градостроительного контроля Министерства градостроительной политики Калининградской области.

35. Результаты анализа собранной обратной связи при необходимости используются при разработке мероприятий по реинжинирингу процессов в Министерстве, например, для:

- доработки процесса предоставления государственных услуг, осуществления государственных функций Министерством внешним клиентам;
- создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официального сайта Министерства;
- реинжиниринга внутренних процессов в Министерстве и подготовку предложений об изменении межведомственных процессов;
- принятие или изменение ведомственных актов Министерства



ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к порядку регулярного сбора и анализа  
обратной связи от внешних  
и внутренних клиентов  
Министерства градостроительной  
политики Калининградской области

**Формы примерных типовых анкет-опросников для проведения оценки  
удовлетворенности внешних клиентов**

**Форма № 1. Оценка удовлетворенности внешних клиентов  
предоставлением государственных услуг**

Просим Вас оценить процесс взаимодействия с Министерством градостроительной политики Калининградской области (далее – Министерство) в процессе оказания государственных услуг и ответить на ряд вопросов.

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены государственными услугами Министерства? (Один ответ)

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

2. За предоставление какой государственной услугой Вы обращались в Министерство?

1. Выдача разрешения на строительство объекта капитального строительства
2. Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию
3. Получение разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства
4. Выдача разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства
5. Подготовка и утверждение документации по планировке территории
6. Определение использования земельного участка, на который действие градостроительного регламента не распространяется в отношении земель в границах территорий общего пользования, а также предназначенных для размещения линейных объектов и (или) занятых линейными объектами
7. Предоставление сведений, содержащихся в реестре объектов административно-территориального деления Калининградской области
8. Согласование архитектурного-градостроительного облика капитального строительства

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. Насколько было легко или сложно получить государственную услугу? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что получить услугу было очень тяжело, оценка 5 означает, что получить услугу было очень легко. (Один ответ)

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

5. Почему Вы таким образом оценили доступность получения государственной услуги, которой воспользовались? Что Вам понравилось и чем Вы были не удовлетворены?  
(Открытый вопрос)

---

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

1. Официальный сайт Министерства
2. Социальные сети и мессенджеры
3. По телефону Министерства
4. На личном приеме в Министерстве
5. Направил(а) обращение через официальный сайт Министерства
6. Направил(а) обращение по электронной почте в Министерство
7. На портале Госуслуги (gosuslugi.ru)
8. Другое

7. Удалось ли Вам найти/получить всю интересующую Вас информацию о порядке получения государственной услуги?

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

8. Какой способ информирования о порядке получения государственной услуги для Вас является наиболее предпочтительным? (Можно выбрать не более 5 вариантов)

1. Размещенная информация на официальном сайте Министерства
2. Размещенная информация в социальных сетях и мессенджерах
3. Консультирование по телефону сотрудником Министерства
4. Консультирование на личном приеме в Министерстве

5. Размещенная информация на портале Госуслуги (gosuslugi.ru)

6. Другое

9. Каким из доступных способов Вы направили заявление и документы для получения государственной услуги?

1. Через официальный сайт Министерства

2. При обращении на портал Госуслуги (gosuslugi.ru)

3. Посредством электронной почты

4. Посредством личной передачи документов в здании Министерства

5. Посредством почтового отправления

6. Другое

10. Какой способ направления заявления и документов для получения государственной услуги для Вас является наиболее предпочтительным?

1. Через официальный сайт Министерства

2. Через портал Госуслуги (gosuslugi.ru)

3. Посредством электронной почты

4. Посредством личной передачи документов в здании Министерства

5. Посредством почтового отправления

6. Другое

11. Была ли предоставлена государственная услуга?

1. Да, услуга была предоставлена

Переход к вопросу № 13

2. Нет, услуга не была предоставлена, был отказ

12. 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

13. 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

14. 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

15. 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
15.1. Понятность и удобство подачи заявления и документов	
15.2. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	
15.3. Процесс приема и регистрации заявления и документов	
15.4. Уведомление о приеме и регистрации заявления и документов	
15.5. Уведомление о сроках рассмотрения заявления и документов	
15.6. Информирование о статусе предоставления государственной услуги	
15.7. Уведомление о сроках рассмотрения заявления и документов	
15.8. Оперативность получения результата	
15.9. Возможность получения результата в электронном виде	

16. Каким из доступных способов Вы получали уведомления о ходе рассмотрения заявления и документов? (Можно выбрать не более 3 вариантов)

1. Не получал(а)
2. Через портал Госуслуги (gosuslugi.ru)
3. Посредством электронной почты
4. Посредством телефонного звонка
5. Посредством почтового отправления
6. Другое

17. Какой способ уведомлений о ходе рассмотрения заявления и документов является для Вас наиболее предпочтительным? (Можно выбрать не более 3 вариантов)

1. Через портал Госуслуги (gosuslugi.ru)
2. Посредством электронной почты
3. Посредством телефонного звонка
4. Посредством почтового отправления
5. Через официальный сайт Министерства
6. Другое

18. 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

19. Каким из доступных способов Вам направили результат государственной услуги?

1. Через портал Госуслуги (gosuslugi.ru)
2. Посредством электронной почты
3. Посредством личной передачи документов в здании Министерства
4. Посредством почтового отправления
5. Другое

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

1. Через портал Госуслуги (gosuslugi.ru)
2. Посредством электронной почты
3. Посредством личной передачи документов в здании Министерства
4. Посредством почтового отправления
5. Другое

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

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

22. Оцените процесс получения государственной услуги в целом:

1. Отлично
2. Хорошо
3. Удовлетворительно
4. Неудовлетворительно
5. Затрудняюсь ответить

23. 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 № 25

24. 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

25. Приходилось ли Вам в процессе получения государственной услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа,

предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц? (Один ответ)

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

Переход к вопросу № 27

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

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

27. 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

28. Насколько Вы удовлетворены качеством результата 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

29. Оцените готовность рекомендовать друзьям и знакомым получение государственной услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы точно не будете рекомендовать, оценка 5 означает, что Вы точно будете рекомендовать. (Один ответ)

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

30. Что Вам не понравилось при предоставлении государственной услуги? (Открытый вопрос)

---

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

---

32. Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами при получении государственной услуги? Если да, то с какими? *(Открытый вопрос)*

1. Да

2. Нет

33. В какой сфере Вы работаете/Основная сфера деятельности Вашей организации *(Один ответ)*

1.	Сельское, лесное хозяйство, охота, рыболовство и рыбоводство	11.	Связь, СМИ и IT
2.	Добывающая промышленность	12.	Страхование и финансы
3.	Обрабатывающая промышленность	13.	Образование, наука
4.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	14.	Здравоохранение, фармацевтика
5.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15.	Культура, организация досуга и развлечений
6.	Строительство	16.	Спорт
7.	Торговля	17.	Туризм
8.	Услуги и общественное питание	18.	Социальные услуги и обеспечение
9.	Транспортировка и хранение (логистика и складское хозяйство)	19.	Другое (записать)
10.	Молодежная политика	20.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

*(Далее только для физических лиц)*

34. Ваш пол

1. Мужской

2. Женский

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

1. 18-29 лет

3. 30-44 лет

3. 45-60 лет

4. 61 год и старше

36. Укажите, пожалуйста, Ваше образование *(Один ответ)*

1. Высшее

2. Незаконченное высшее

3. Среднее специальное

4. Среднее общее образование

5. Неполное среднее образование и ниже

37. В каком регионе Вы проживаете?

---

(Далее только для юридических лиц)

38. Укажите организационно-правовую форму Вашей организации:

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

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

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

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

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

41. Укажите в каком регионе, городе расположена Ваша организация? (Только для юридических лиц)

---

**СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!**



**Форма № 2. Оценка осуществления государственного контроля за  
соблюдением  
органами местного самоуправления Калининградской области  
законодательства о градостроительной деятельности**

Просим Вас оценить процесс взаимодействия с Министерством градостроительной политики Калининградской области (далее – Министерство) в процессе осуществления государственного контроля за соблюдением органами местного самоуправления Калининградской области законодательства о градостроительной деятельности, и ответить на ряд вопросов.

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с Министерством градостроительной политики Калининградской области (далее – Министерство) в процессе осуществления государственного контроля за соблюдением органами местного самоуправления Калининградской области законодательства о градостроительной деятельности? (Один ответ)

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

2. Проводились ли в отношении Вашего муниципального образования мероприятия государственного контроля за соблюдением органами местного самоуправления Калининградской области законодательства о градостроительной деятельности (далее- мероприятия по градостроительному контролю) в период (указать интересующий период)? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

Окончание опроса

Окончание опроса

3. Какие мероприятия по градостроительному контролю были применены в период (указать период) в отношении Вашего муниципального образования? (Два ответа)

1. Плановая проверка
2. Внеплановая проверка
3. Документарная проверка
4. Выездная проверка

4. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с Министерством при проведении мероприятий по градостроительному контролю? 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. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования по вопросам проведения мероприятий по градостроительному контролю? (Один ответ)

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

6. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами осуществления действий по градостроительному контролю относительно последней по времени проведения проверки в отношении Вашего муниципального образования? 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
6.1. Оперативность осуществления контрольных мероприятий	
6.2. Взаимодействие с работниками Министерства	
6.3. Оперативность предоставления результатов проведения проверки	
6.4. Соблюдение периодичности проведения контрольных мероприятий	
6.5. Обоснованность предпринимаемых действий в рамках контроля	

7. Приходилось ли Вам обжаловать решения, действия (бездействия) Министерства, а также должностных лиц Министерства, проводивших проверку? (Один ответ)

1. Да, обжаловал
2. Нет, не обжаловал

Переход к вопросу № 10

8. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом обжалования решений, действий (бездействий) Министерства, а также должностных лиц Министерства, проводивших проверку? (Один ответ)

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

Переход к вопросу № 10

Переход к вопросу № 10

9. Что Вас не устроило в результате обжалования решений, действий (бездействий) Министерства, а также должностных лиц Министерства, проводивших проверку? (Открытый вопрос)

10. По результатам проверки соблюдения органами местного самоуправления законодательства о градостроительной деятельности составлен акт по результатам проведенной проверки. Вы удовлетворены информацией, изложенной в акте проверки в отношении Вашего муниципального образования? 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
Правильность и полнота составления акта проверки	
Уведомление о выявленных нарушениях законодательства о градостроительной деятельности (при наличии)	
Своевременность направления акта проверки для ознакомления и исполнения	
Понятность и доступность изложенной информации	

11. При проведении проверки соблюдения законодательства о градостроительной деятельности в отношении Вашего муниципального образования составлялись предписания об устранении выявленных нарушений градостроительного законодательства (далее – предписание)?

1. Да (Указать количество)
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

Переход к вопросу 13

12. Были ли соблюдены сроки по устранению выявленных нарушений градостроительного законодательства установленные в предписании?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

13. Как Вы оцениваете эффективность деятельности Министерства? 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 Министерству в результате проведения контрольных мероприятий? (Один ответ)

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

**СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!**

**Форма № 3. Оценка удовлетворенности внешних клиентов  
рассмотрение обращений и запросов**

Вы обратились в Министерство градостроительной политики Калининградской области с обращением, предложением, заявлением, жалобой (далее – обращение). Просим Вас оценить процесс взаимодействия с Министерством и ответить на ряд вопросов.

1. С каким заявлением Вы обратились в Министерство? (несколько вариантов ответа)

1. Обращение
2. Жалоба
3. Заявление
4. Предложение
5. Другое

2. Сколько раз Вам приходилось обращаться в Министерство в период с (указать период) 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 № 2 с количеством обращений 2 и более дальнейшие вопросы задаются по каждому обращению отдельно

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

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

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

---

5. Насколько Вы удовлетворены рассмотрением обращения? Дайте оценку по 5-бальной 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 было легко или сложно получить ответ на обращение? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что получить услугу было очень тяжело, оценка 5 означает, что получить услугу было очень легко. (Один ответ)

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

7. Почему Вы таким образом оценили доступность получения ответа на обращение? Что Вам понравилось и чем Вы были не удовлетворены? (*Открытый вопрос*)

---

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

1. Официальный сайт Министерства
2. Социальные сети и мессенджеры
3. По телефону Министерства
4. На личном приеме в Министерстве
5. Другое

9. Удалось ли Вам найти/получить всю интересующую Вас информацию о порядке подачи обращения в Министерство?

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

10. Какой способ информирования для подачи обращения в Министерство для Вас является наиболее предпочтительным? (Можно выбрать не более 5 вариантов)

1. Размещенная информация на официальном сайте Министерства
2. Размещенная информация в социальных сетях и мессенджерах
3. Консультирование по телефону сотрудником Министерства
4. Консультирование на личном приеме в Министерстве
5. Размещенная информация на портале Госуслуги (gosuslugi.ru)
6. Другое

11. Какой способ обращения в Министерство для Вас является наиболее предпочтительным?

1. Через официальный сайт Министерства
2. Через портал Госуслуги (gosuslugi.ru)
3. Посредством электронной почты
4. Посредством личной передачи документов в здании Министерства
5. Посредством почтового отправления
6. Другое

12. Каким из доступных способов Вы направили обращение в Министерство?

1. Через официальный сайт Министерства
2. Через портал Госуслуги (gosuslugi.ru)
3. Посредством электронной почты
4. Посредством личной передачи документов в здании Министерства
5. Посредством почтового отправления
6. Другое

13. Насколько Вы удовлетворены процессом рассмотрения обращения в Министерстве? 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
1. 1 балл

14. Насколько легко или тяжело для Вас подать обращение в Министерство? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что подать заявление и документы было очень тяжело, оценка 5 означает, что подать заявление и документы было очень легко.

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

15. Ваше обращение было рассмотрено непосредственно в Министерстве либо было переадресовано? (Один ответ)

1. Да, обращение рассматривалось непосредственно в Министерстве (Переход к вопросу № 17)
2. Обращение (запрос) было переадресовано

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

1. Да
2. Нет

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

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

19. Насколько Вы удовлетворены качеством ответа на обращение в Министерстве? 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

20. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами рассмотрения обращения? 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
15.1. Понятность и удобство подачи обращения	
15.2. Процесс приема и регистрации обращения	
15.3. Уведомление о приеме и регистрации обращения	
15.4. Уведомление о сроках рассмотрения обращения	
15.5. Информирование о статусе обращения	
15.6. Уведомление о сроках рассмотрения обращения	
15.7. Уведомление о результатах рассмотрения обращения	
15.8. Возможность получения результата в электронном виде	

21. 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

22. Какой способ получения ответа на обращение для Вас является наиболее предпочтительным?

1. Через официальный сайт Министерства
2. Через портал Госуслуги (gosuslugi.ru)
3. Посредством электронной почты
4. Посредством личной передачи документов в здании Министерства
5. Посредством почтового отправления
6. Другое

23. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость сотрудников Министерства, предоставляющих информацию о рассмотрении обращения в Министерстве? (Один ответ)

1. Очень хорошо

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

24. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость сотрудников Министерства, которые непосредственно рассматривают обращение?

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

25. Изменилось ли Ваше отношение к Министерству после получения ответа за обращение? (Один ответ)

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

26. Оцените готовность рекомендовать друзьям и знакомым при необходимости обращаться, подавать запросы в Министерство? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы точно не будете рекомендовать, оценка 5 означает, что Вы точно будете рекомендовать. (Один ответ)

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

27. Оцените процесс рассмотрения обращения в целом:

1. Отлично
2. Хорошо
3. Удовлетворительно
4. Неудовлетворительно
5. Затрудняюсь ответить

28. Что Вам не понравилось при рассмотрении Министерством обращения?  
(Открытый вопрос)

---

29. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить и дополнить в рассмотрении Министерством обращения (Открытый вопрос)

---

30. Приходилось ли Вам сталкиваться с трудностями в рамках рассмотрения обращений и выполнением запросов сотрудников Министерства? Если да, то с какими? (Открытый вопрос)



1. Да

2. Нет

31. В какой сфере Вы работаете/Основная сфера деятельности Вашей организации  
(Один ответ)

1.	Сельское, лесное хозяйство, охота, рыболовство и рыбоводство	11.	Связь, СМИ и IT
2.	Добывающая промышленность	12.	Страхование и финансы
3.	Обрабатывающая промышленность	13.	Образование, наука
4.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	14.	Здравоохранение, фармацевтика
5.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15.	Культура, организация досуга и развлечений
6.	Строительство	16.	Спорт
7.	Торговля	17.	Туризм
8.	Услуги и общественное питание	18.	Социальные услуги и обеспечение
9.	Транспортировка и хранение (логистика и складское хозяйство)	19.	Другое (записать)
10.	Молодежная политика	20.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

(Далее только для физических лиц)

32. Ваш пол

1. Мужской

2. Женский

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

1. 18-29 лет

3. 30-44 лет

3. 45-60 лет

4. 61 год и старше

34. Укажите, пожалуйста, Ваше образование (Один ответ)

1. Высшее

2. Незаконченное высшее

3. Среднее специальное

4. Среднее общее образование

5. Неполное среднее образование и ниже

35. В каком регионе Вы проживаете?

(Далее только для юридических лиц)

36. Укажите организационно-правовую форму Вашей организации:

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

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

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

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

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

39. Укажите в каком регионе, городе расположена Ваша организация? (Только для юридических лиц)

---

**СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!**

**Форма № 4. Оценка удовлетворенности внешних клиентов доступностью, составом и качеством информации о деятельности Министерства**

Вы обратились в Министерство с обращением, предложением, заявлением, жалобой, за предоставлением государственной услуги или государственной функцией. Просим Вас оценить процесс взаимодействия с Министерством градостроительной политики Калининградской области (далее – Министерство) и ответить на ряд вопросов.

1. С каким заявлением Вы обратились в Министерство?

---

2. Насколько было легко или сложно получить информацию о деятельности Министерства? 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

3. Почему Вы таким образом оценили доступность получения ответа на обращение? Что Вам понравилось и чем Вы были не удовлетворены? (*Открытый вопрос*)

---

4. Какие источники Вы используете для получения информации о деятельности Министерства? (Любое число ответов) (Перечень источников информации о деятельности может быть дополнен)

1. Официальный сайт Министерства
2. Официальная страница Министерства в социальной сети «ВКонтакте»
3. По телефону Министерства
4. (укажите)

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

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

6. Удастся ли Вам найти требуемую информацию на сайте Министерства? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

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

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

---

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

---

10. Как часто вы звоните по телефонам Министерства с целью получения информации о деятельности Министерства?

1. Пользуюсь постоянно
2. Пользуюсь время от времени (редко)
3. Никогда
4. Затрудняюсь ответить

11. Удастся ли Вам в ходе телефонного разговора получить информацию на интересующие Вас вопросы:

1. Да
2. Нет
3. Не в полной мере
4. Затрудняюсь ответить

12. Как часто Вы пользуетесь источниками информации, размещенными на странице Министерства в социальной сети «ВКонтакте»? (Один ответ)

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

13. Удастся ли Вам найти необходимую информацию, размещенную на странице Министерства в социальной сети «ВКонтакте»? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

14. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на странице Министерства в социальной сети «ВКонтакте»? 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

15. Какая информация наиболее востребована Вами на странице Министерства в социальной сети «ВКонтакте»? (Открытый вопрос)

---

16. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в ведении страницы Министерства в социальной сети «ВКонтакте»? (Открытый вопрос)

---

17. Насколько Вы удовлетворены доступностью, составом и качеством информации в целом о деятельности Министерства? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

18. Ваше основное занятие, которое является основным источником Ваших доходов? Социальное положение (Один ответ)

1.	Руководитель	7.	Фермер (с/х работник)
2.	Государственный или муниципальный служащий	8.	Самозанятое население
3.	Рабочий	9.	Студент
4.	Специалист, офисный работник	10.	Неработающий пенсионер
5.	Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов	11.	Домохозяйка/Безработный
6.	Индивидуальный предприниматель	12.	Другое (записать)

(Далее только для физических лиц)

19. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

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

1. 18-29 лет
3. 30-44 лет

3. 45-60 лет
4. 61 год и старше

21. Укажите, пожалуйста, Ваше образование (*Один ответ*)

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

(Далее только для юридических лиц)

22. Укажите организационно-правовую форму Вашей организации:

1. Индивидуальный предприниматель или его представитель
  2. Коммерческая организация
  3. Некоммерческая организация
  4. Государственная организация
  5. Другое
- 

23. Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации? (*Один ответ*)

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

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

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

25. Укажите в каком регионе, городе расположена Ваша организация? (*Только для юридических лиц*)

---

**СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!**

**Форма № 5. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов  
асpekтами деятельности в Министерстве**

Здравствуйте! В рамках изучения условий работы сотрудников Министерства проводится опрос. Опрос полностью анонимен, анализироваться будут только усредненные данные. Ваше мнение очень важно для нас. Пожалуйста, уделите нам несколько минут.

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в Министерстве?

1. Скорее удовлетворен(а)
2. Скорее не удовлетворен(а)
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. Автоматизация форм и шаблонов					
4.5. Автоматизация отчетов					
4.6. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)					
4.7. 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 Министерстве (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 Министерстве? *(Один ответ)*

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

8. Насколько Вы удовлетворены взаимоотношениями между коллегами в Министерстве? *(Один ответ)*

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
9.1. Содержанием (тематика 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. Затрудняюсь ответить

11. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым работать в Министерстве? (оцените, 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
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

12. 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

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

1. Высшая
2. Главная
3. Ведущая
4. Старшая
5. Младшая
6. Техническая должность

14. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

1. Менее 1 года
2. 1-4 года
3. 5-9 года
4. 10 лет и более

15. Сколько лет Вы работаете в Министерстве?

1. Менее 1 года
2. 1-4 года
3. 5-9 года
4. 10 лет и более

16. Укажите пожалуйста, Ваш возраст (один ответ)

1. 18-29 лет
2. 30-44 лет
3. 34-60 лет
4. 61 год и старше

**СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!**

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к порядку регулярного сбора и анализа  
обратной связи от внешних  
и внутренних клиентов  
Министерства градостроительной  
политики Калининградской области

**План мероприятий (дорожная карта)/ «Карта болей»**

№ п/п	Наименование процесса	Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы	Приоритетность решения проблемы/удовлетворения потребности	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации
1	Государственная услуга «Наименование»		Высокая/средняя/низкая	Высокая/средняя/низкая		структурное подразделение	определяется на основании установленной приоритетности