



ПРИКАЗ

ДЕПАРТАМЕНТА АГРОПРОМЫШЛЕННОГО КОМПЛЕКСА КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

от « 19 » ноября 2024 года № 274

г. Кострома

Об утверждении порядка сбора и анализа обратной связи (внешней и внутренней) в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области

В соответствии с пунктом 17 плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Костромской области, утвержденного распоряжением администрации Костромской области от 2 октября 2023 года № 227-ра «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Костромской области», распоряжением заместителя губернатора Костромской области от 7 октября 2024 года № 5/19-р «Об утверждении порядка сбора и анализа обратной связи (внешней и внутренней) в исполнительных органах Костромской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый порядок сбора и анализа обратной связи (внешней и внутренней) в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области (далее - Порядок).

2. Управлению государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники, отделу растениеводства и технической политики, отделу животноводства, племенной работы и перерабатывающей промышленности, отделу развития сельских территорий и малых форм хозяйствования на селе, отделу финансовой политики и господдержки, отделу экономики, инвестиций и финансового оздоровления, отделу правовой и кадровой работы, отделу организационной работы и информационных технологий департамента агропромышленного комплекса Костромской области проводить опросы граждан, представителей юридических лиц (внешних клиентов) об уровне удовлетворенности процессом предоставления государственных услуг и мер поддержки, осуществления государственных функций, использования сервисов сразу после их предоставления, осуществлять анализ полученной

информации, результаты которой направлять ежеквартально в отдел организационной работы и информационных технологий.

3. Отделу организационной работы и информационных технологий департамента агропромышленного комплекса Костромской области осуществлять сбор результатов анализа, предусмотренного пунктом 2 настоящего приказа, и подготовку материалов для публикации на официальном сайте департамента агропромышленного комплекса Костромской области.

4. Отделу правовой и кадровой работы, отделу организационной работы и информационных технологий, финансовой политики и господдержки департамента агропромышленного комплекса Костромской области не реже двух раз в год проводить опросы сотрудников департамента агропромышленного комплекса Костромской области, осуществлять их анализ.

5. Отделу организационной работы и информационных технологий ежеквартально осуществлять анализ обращений и запросов граждан представителей юридических лиц (внешних клиентов), подготовку материалов для публикации на официальном сайте департамента агропромышленного комплекса Костромской области.

6. Отделу организационной работы и информационных технологий департамента агропромышленного комплекса Костромской области не реже одного раза в год проводить общую оценку деятельности департамента, результаты которой представлять директору департамента агропромышленного комплекса Костромской области, а также направлять не позднее 1 декабря отчетного года в департамент цифрового развития Костромской области для последующего перенаправления в автономную некоммерческую организацию «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации».

7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя директора департамента агропромышленного комплекса Костромской области Кротова Сергея Владимировича.

Директор департамента



Д.В. Петрушин

Приложение

УТВЕРЖДЕН

приказом департамента
агропромышленного комплекса
Костромской области
от «13» 11 2024 года № 274

ПОРЯДОК

сбора и анализа обратной связи (внешней и внутренней)
в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан во исполнение пункта 17 Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Костромской области, утвержденного распоряжением администрации Костромской области от 2 октября 2023 года № 227-ра «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Костромской области», в соответствии с распоряжением заместителя губернатора Костромской области от 7 октября 2024 года № 5/19-р «Об утверждении порядка сбора и анализа обратной связи (внешней и внутренней) в исполнительных органах Костромской области» с целью организации получения обратной связи от граждан, представителей юридических лиц (внешние клиенты) об уровне удовлетворенности процессом предоставления государственных услуг и мер поддержки, осуществления государственных функций, использования сервисов, а также от государственных гражданских служащих и сотрудников департамента агропромышленного комплекса Костромской области (внутренние клиенты) об уровне их удовлетворенности аспектами деятельности в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области (далее – департамент).

2. В настоящем Порядке используются следующие термины:

1) взаимодействие с государством – комплекс правоотношений, возникающих в процессе предоставления государственных услуг, осуществления государственных функций и мер поддержки, а также использования в процессе их предоставления (осуществления) сервисов;

2) внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с государством, с целью удовлетворения своих потребностей;

3) внутренний клиент – государственный гражданский служащий или сотрудник департамента, или подведомственного ему учреждения;

4) система сбора и анализа обратной связи – инструмент, направленный на оценку качества взаимодействия департамента с внутренними и внешними клиентами через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов (далее при совместном упоминании именуемые - клиенты);

5) инструментарий – выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня удовлетворенности клиентов;

6) карта боли – наиболее острые проблемы в рамках реализации отдельных процессов и процедур, выявленные в результате сбора и анализа обратной связи.

Иные понятия, используемые в настоящем порядке, применяются в значениях, определенных федеральным проектом «Государство для людей».

Глава 2. Система сбора и анализа обратной связи

3. Система сбора и анализа обратной связи (далее – система обратной связи) служит для выявления отношения клиентов к деятельности департамента в разрезе направлений деятельности, процессов (групп процессов), осуществляемых в департаменте.

4. Система обратной связи может быть, как внешней – служащей для сбора обратной связи от внешних клиентов, так и внутренней – служащей для сбора обратной связи от внутренних клиентов.

5. Цели формирования системы обратной связи:

1) формирование единой, полной и сравнимой информации об оценке клиентами процессов взаимодействия с департаментом в разных жизненных ситуациях и при получении отдельных услуг (сервисов);

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

3) разработка и контроль реализации требований к повышению качества существующих и создаваемых новых государственных услуг (сервисов);

4) выявление направлений развития отдельных аспектов деятельности департамента, повышение эффективности процессов его взаимодействия с внешними и внутренними клиентами, оптимизация клиентского пути при получении услуг (сервисов) и в рамках жизненных ситуаций.

6. Объектами сбора обратной связи являются направления деятельности (виды взаимодействия/группы процессов), осуществляемые в департаменте согласно утвержденному в департаменте реестру процессов, в том числе:

1) предоставление государственных услуг (сервисов);

2) предоставление мер государственной поддержки;

- 3) осуществление государственного контроля (надзора);
- 4) рассмотрение обращений и запросов;
- 5) обеспечение доступа к информации о деятельности департамента;
- 6) организация отношений с внутренним клиентом через выявление отношения внутренних клиентов к процессам (группам процессов) департамента, связанным с осуществлением ими своей профессиональной деятельности.

7. Источниками обратной связи являются:

- 1) для внутренней обратной связи:

устные и письменные обращения внутренних клиентов директору департамента, первому заместителю директора департамента, заместителям директора департамента, начальникам структурных подразделений или анонимные обращения, направленные в департамент от внутренних клиентов;

участие внутренних клиентов в опросах, оценках, проводимых в департаменте;

- 2) для внешней обратной связи:

данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг и сервисов (автоматизированная информационная система «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (далее - ИАС МКГУ), Платформа обратной связи (далее - ПОС), федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ЕПГУ), ведомственные и региональные системы и другое);

обращения в соответствующей сфере деятельности, сообщения, размещаемые в социальных сетях;

данные социологических исследований.

8. Социологические исследования могут осуществляться путем проведения офлайн и онлайн опросов, глубинных интервью, экспертных оценок, контент-анализа средств массовой информации и социальных сетей, качественного анализа обращений граждан, иных методов.

Рекомендации по методам сбора обратной связи даны в главе 4 настоящего Порядка.

9. Сбор обратной связи должен осуществляться с соблюдением следующих требований:

- 1) обеспечение сбора обратной связи во всех каналах взаимодействия с клиентом (личный прием в департаменте, МФЦ, ЕПГУ, почтовая связь, официальный сайт департамента, электронная почта, социальная сеть и другие);

- 2) обеспечение постоянного сбора обратной связи в местах получения услуги;

- 3) регулярность проведения анализа собранных данных;

- 4) анонимность сбора данных при проведении репрезентативных исследований;

5) сравнимость полученных данных (используемые методы, инструментарий, каналы сбора обратной связи должны быть сопоставимы (например, для одной и той же группы респондентов должны использоваться сопоставимые виды сбора обратной связи (количественные или качественные), шкалы, метрики);

6) использование результатов обратной связи при принятии решений и их публикация.

10. По результатам сбора и обработки данных обратной связи департамента формируется сводный отчет данных по параметрам удовлетворенности в машиночитаемой форме в виде xls-файла по форме, предусмотренной приложением № 1 к настоящему Порядку, и направляется не позднее 1 декабря отчетного года в департамент цифрового развития Костромской области для последующего перенаправления в автономную некоммерческую организацию «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации».

Глава 3. Порядок организации системы обратной связи

11. В целях организации и осуществления системы обратной связи департамент:

1) принимает решение о создании системы обратной связи и определяет цели ее формирования, объекты в соответствии с утвержденным реестром процессов;

2) назначает лицо (лица), ответственное (ответственные) за сбор и анализ обратной связи;

3) определяет для каждого объекта обратной связи источники, методы, инструменты и периодичность сбора обратной связи;

4) проводит сбор обратной связи с учетом требований настоящего Порядка;

5) проводит анализ полученных данных, на основании которого формирует перечень выявленных проблем (карту боли);

6) формирует письменный отчет в соответствии с пунктом 10 настоящего Порядка;

7) принимает решения, направленные на достижение целей, указанных в пункте 5 настоящего Порядка;

8) публикует обобщенные данные обратной связи на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», осуществляет информирование клиентов об использовании обратной связи иным способом (при необходимости).

Глава 4. Рекомендации по методам сбора обратной связи

12. Для сбора обратной связи в обязательном порядке проводится мониторинг поступивших в департамент обращений по следующим объективным метрикам:

1) количество обращений, поступивших по всем каналам взаимодействия с указанием доли по различным каналам, основных причин обращений;

2) количество обращений по тематике (в соответствии с применяемым в департаменте классификатором);

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

4) количество и доля удовлетворенных жалоб (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших жалоб);

5) количество и доля неудовлетворенных жалоб (количество жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших жалоб).

13. Сбор информации по метрикам, указанным в пункте 12 настоящего Порядка, ведется постоянно, анализ указанной информации проводится 1 раз в квартал.

14. Приоритетным методом сбора обратной связи об уровне удовлетворенности является проведение опросов. Опрос по оценке уровня удовлетворенности клиентов может производиться в следующих вариантах:

1) непосредственного после обращения клиента за предоставлением государственной услуги, меры поддержки, использования сервиса.

Предложение оставить обратную связь в данном случае может быть выражено: путем размещения бумажной анкеты в местах личного взаимодействия с клиентом; в виде интерактивной ссылки, QR-кода на форму опроса на официальном сайте департамента (или другом ресурсе); путем направления анкеты или уведомления на электронную почту, телефон или в личный кабинет клиента на ЕПГУ;

2) общая оценка деятельности департамента при посещении официального сайта департамента (или другого ресурса), где ссылка или QR-код со ссылкой на опрос размещается на главной странице (или в специальном разделе «Обратная связь»);

3) опрос по углубленной схеме сбора информации (в случае выявления значительного числа проблем и высокого уровня неудовлетворенности).

15. С целью разработки планов по совершенствованию цифровых сервисов могут проводиться опросы по следующим параметрам:

1) динамика числа пользователей сервиса за отчетный период;

2) уровень удовлетворенности сервисом со стороны клиентов;

3) доступность, понятность, удобство сервиса;

4) оперативность сервиса;

5) лояльность клиента (готовность рекомендовать сервис друзьям и знакомым);

6) предложения клиентов по возможным изменениям сервиса.

16. Для оценки удовлетворенности внешних и внутренних клиентов аспектами деятельности департамента агропромышленного комплекса

Костромской области используются анкеты, примерные формы которых приведены в приложениях № 3-10 к настоящему приказу.

17. Департаментом на регулярной основе подлежат анализу сведения об уровне удовлетворенности гражданами получения государственных услуг через МФЦ и ЕПГУ.

18. Департаментом могут использоваться дополнительные способы получения обратной связи. Например, посредством телефонной связи (когда клиент обращается в департамент и после разговора ему предлагается оценить качество оказанной помощи; инициативные звонки клиентам для верификации (проверки) обстоятельств негативной обратной связи и др.).

19. Система обратной связи должна включать в себя сбор обратной связи по определенной группе процессов взаимодействия с внутренним клиентом. Целью сбора такой обратной связи является оценка уровня удовлетворенности внутренних клиентов различными аспектами деятельности департамента для повышения уровня его клиентоцентричности.

20. С целью повышения профессиональной деятельности и условий труда в департаменте могут проводиться опросы внутренних клиентов, включающие оценку:

- 1) материально-технического оснащения;
- 2) автоматизации профессиональной деятельности;
- 3) взаимодействия с другими органами публичной власти и организациями;
- 4) возможностей профессионального развития в ведомстве и возможностей должностного роста;
- 5) взаимоотношений между коллегами в коллективе;
- 6) элементов профессиональной деятельности (труда).

21. Вся полученная обратная связь 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 также подлежат учету и анализу в рамках системы обратной связи.

22. Полученная обратная связь используется для реинжиниринга внутренних процессов департамента и подготовки предложений об изменении межведомственных процессов (например, нормотворчество).

23. Отсутствие обратной связи от внутренних клиентов должно расцениваться не как отсутствие негативных суждений клиентов, а как основание для реинжиниринга самой созданной системы обратной связи, проведения анализа системы на причины отсутствия обратной связи клиентов.

Глава 5. Анализ информации и принятие решений

24. Анализ информации, полученной в результате сбора обратной связи, проводится с целью выявления как общего уровня удовлетворенности услугой или иным видом взаимодействия, так и отдельными параметрами такого взаимодействия (например, доступность услуги, понятность и удобство подачи заявления, возможность записи на прием, информирование, оптимальность количества документов, оперативность получения результата и др.).

25. Результаты сбора обратной связи, полученной по результатам исследований (опросов), подлежат обобщению и анализу не реже 1 раз в квартал.

В отдельных случаях при выявлении значительного числа негативной обратной связи, высокого уровня неудовлетворенности, конкретных «болей» департамент может проводить дополнительный сбор обратной связи от клиентов. Для проведения дополнительного сбора обратной связи определяются генеральная и выборочная совокупности. В качестве генеральной совокупности по государственным услугам, например, определяются все клиенты, обращавшиеся за государственными услугами (мерами поддержки и др.) департамента. Формирование выборочной совокупности зависит от емкости объекта.

26. В результате анализа обратной связи формируется «карта болей» клиента в разрезе каждого процесса департамента по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку.

27. Результаты анализа собранной обратной связи должны использоваться для проектирования и реинжиниринга государственных услуг и иных видов взаимодействия (процессов) в департаменте в целях повышения качества клиентского опыта, например, для:

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

2) создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официального сайта, информационных систем департамента;

3) подготовки предложений о доработке ЕПГУ, иных информационных систем федерального уровня;

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

5) принятия и изменения ведомственных актов департамента.

28. Клиенту должна быть предоставлена информация об использовании полученной от него обратной связи в случае, если такая обратная связь не была оставлена анонимно. Кроме того, департамент должен открыто публиковать, в том числе на своем официальном сайте, обобщенные данные обратной связи, а также принятые на их основе решения.

В графе 4 формы № 1 и формы № 2 «Особые статусы услуги» указывается наличие особого статуса у услуги, например, в случае если услуга получила оценку «В» или «Г» в результате ее проверки на соответствие требованиям клиентоцентричности, была недавно введена (новая услуга) или по другим случаям (критериям).

В графе 5 формы № 1 и формы № 2 «Наименование ЖС» указывается наименование жизненной ситуации, в состав которой входит исследуемый объект (государственная услуга, сервис, функция или мера поддержки). Если объект не относится ни к одной из ЖС, то данная графа не заполняется.

В графе 6 формы № 1 и формы № 2 «Приоритетность ЖС» указывается, входит ли жизненная ситуация в утвержденный (на федеральном либо региональном уровне) перечень приоритетных жизненных ситуаций.

В графах 7 - 42 формы № 1 и графах 7 - 21 формы № 2 указаны параметры, оцениваемые пользователями услуг посредством различных источников. Перечень может быть расширен из числа параметров, оцениваемых департаментом.

Основные источники:

ЕПГУ (Подсистема «Аналитический кластер» федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»);

ИАС МКГУ (автоматизированная информационная система «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг»);

Опросы ведомства /СПКЦГ (Подсистема ЕПГУ «Среда поддержки клиентоцентричного государства»);

Ведомство (любые иные онлайн и офлайн каналы);

ПОС (Подсистема «Платформа обратной связи» федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»);

АИС ДО (автоматизированная информационная система «Досудебное обжалование»);

Количественные показатели, указываемые в графах 7 - 42 формы № 1 и графах 7 - 21 формы № 2 (например, «Кол-во оказанных услуг, сервисов, функций, мер поддержки», «Кол-во оценок CSI») указываются за предшествующий отчетному периоду год.

В графе 16 формы № 1 под показателем «Конверсия» понимается отношение количества оценок в отношении конкретного параметра услуги к общему количеству заявлений по услуге.

В графах 24 - 36 формы № 1 и графах 9 - 17 формы № 2 вносятся результаты социологических исследований (онлайн-опросов), проводимых ведомством (при реализации технической возможности данные размещаются также в СПКЦГ). Показатели в части источника данных «Опросы ведомства/СПКЦГ» считаются в процентах от числа опрошенных (формулировки вопросов содержатся в соответствующих формах инструментариев в соответствии с пунктом 16 настоящего Порядка).

Показатели «Уровень удовлетворенности взаимодействием с государством в рамках ЖС» и «Уровень удовлетворенности услугами и сервисами» источника данных «Опросы ведомства/СПКЦГ» являются сквозными и будут одинаковыми для всех групп процессов при исследовании направления деятельности департамента «Предоставление государственных услуг», «Предоставление мер государственной поддержки».

В части источника данных «Ведомство (любые иные онлайн и офлайн каналы)» по показателю «Количество обращений, запросов, открытых

комментариев» данные представляется в отношении услуги, сервиса, функции, меры поддержки. В случае если предоставление информации в разрезе услуги, сервиса, функции, меры поддержки невозможно, данные предоставляются по направлению деятельности департамента.

В графах 23, 38, 40, 42 формы № 1 и графах 7, 8, 15, 19, 21 формы № 2 указываются проблемы («боли»), в том числе выявляемые по результатам анализа обращений и запросов.

Формулировки проблем («болей») заполняются на основании анализа комментариев, обращений, запросов или открытых вопросов исследования (об имеющихся проблемах, необходимых улучшениях). Рекомендуется использовать следующую перечень типовых проблем (может быть дополнен при необходимости): большое количество необходимых документов, высокая стоимость услуг, высокий уровень бюрократизма, длинные очереди, долгое ожидание, прием не по времени записи, длительное ожидание результата оказания услуги, длительность процесса, качество оказания услуги, маленький размер выслуг, отсутствие уведомлений, невозможность обратиться за предоставлением услуги дистанционно, недостаток информации об услуге, некомпетентность, враждебность сотрудников, неудобное расположение МФЦ, состояние здания, не устраивает режим работы, проблемы (неудобство) работы с сайтом, приложением, порталом, сложность процесса, трудности с оформлением, недружелюбный интерфейс.

Приложение № 2

к порядку сбора и анализа
обратной связи (внешней и
внутренней) в департаменте
агропромышленного
комплекса Костромской
области

ФОРМА

«Карта болей» клиента в разрезе каждого процесса исполнительного органа
Костромской области

№ л/п	Наименование процесса	Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации
1	2	3	4	5	6

Примечание к заполнению формы:

В графе 2 «Наименование процесса» указываются направления деятельности (виды взаимодействия/группы процессов), осуществляемые в департаменте согласно утвержденному в департаменте реестру процессов.

В графе 3 указываются наиболее острые проблемы в рамках реализации отдельных процессов и процедур, выявленные в результате сбора и анализа обратной связи.

В графе 4 указываются мероприятия, планируемые к реализации с целью устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов, повышению уровня их удовлетворенности.

В графе 5 указываются должностные лица департамента, ответственные за реализацию мероприятий, предусмотренных в графе 3.

В графе 6 указываются сроки реализации мероприятий, предусмотренных в графе 3.

Приложение № 3

к порядку сбора и анализа
обратной связи (внешней и
внутренней) в департаменте
агропромышленного комплекса
Костромской области

Примерная форма анкеты
для оценки предоставлением департаментом агропромышленного
комплекса Костромской области государственной услуги

1. 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

2. Выберите из предложенного списка государственную услугу, которая Вам была оказана (из предложенного перечня)

1. Выдача племенных свидетельств на племенную продукцию
2. Выдача заключения о соответствии заявителя виду племенного хозяйства
3. Предоставление единовременного пособия и ежемесячной доплаты к окладу (должностному окладу) молодым специалистам - выпускникам образовательных организаций высшего образования, профессиональных образовательных организаций
4. Прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдача удостоверения тракториста-машиниста (тракториста)
5. Оценка технического состояния и определение остаточного ресурса поднадзорных машин и оборудования
6. Выдача образовательным организациям обязательных свидетельств о соответствии требованиям оборудования и оснащенности образовательного процесса
7. Проведение технического осмотра самоходных машин и других видов техники
8. Участие в комиссии по рассмотрению претензий владельцев поднадзорных машин и оборудования по поводу ненадлежащего качества проданной или отремонтированной техники
9. Государственная регистрация самоходных машин и других видов техники
10. Государственная регистрация аттракционов

3. Где и как получили информацию о государственной услуге?

1. Официальный сайт департамента агропромышленного комплекса Костромской области (<https://apk.kostroma.gov.ru/>)
2. Единый портал государственных услуг (gosuslugi.ru)
3. Реестр государственных услуг (функций) Костромской области
4. Личный визит в департамент
5. По телефону
6. По электронной почте

7. По средствам почтовой связи
8. Информационный стенд в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области
9. Мессенджеры, социальные сети

4. 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

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

1. При обращении на портал Госуслуги (gosuslugi.ru)
2. При обращении в МФЦ
3. При личном обращении в департамент

6. Была ли предоставлена государственная услуга или был отказ в предоставлении услуги? (Один ответ)

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

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

8. 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)

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

9. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами предоставления 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)

Показатель	Оценка от 1 до 5
9.1. Понятность и удобство подачи запрос (заявления)	
9.2. Информирование о статусе услуги	
9.3. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	
9.4. Оперативность предоставления результата	
9.5. Возможность получить результат в электронном виде	
9.6. Срок оказания услуги	

10. С какими проблемами Вы столкнулись в процессе предоставления государственной услуги? (Открытый вопрос)

1. Проблема (укажите)

2. Проблем не было

11. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием со специалистами департамента (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги)? (Один ответ)

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

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

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

13. Изменилось ли Ваше отношение к департаменту после получения государственной услуги? (Один ответ)

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

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

1. Представитель юридического лица
2. Индивидуальный предприниматель или его представитель
3. Глава крестьянского (фермерского) хозяйства или его представитель
4. Физическое лицо

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

1. 16-29 лет
2. 30-44 лет
3. 45-60 лет
4. 61 год и старше

16. Ваши предложения по улучшению организации работы по оказанию государственной услуги? (Открытый вопрос)

Приложение № 4

к порядку сбора и анализа
обратной связи (внешней и
внутренней) в департаменте
агропромышленного комплекса
Костромской области

Примерная форма анкеты
для оценки удовлетворенности внешних клиентов
предоставлением мер государственной поддержки

1. Укажите наименование меры государственной поддержки, которая Вам была предоставлена? (Любое число ответов)

1. Поддержка экспорта продукции агропромышленного комплекса Костромской области
2. Возмещение части затрат на приобретение сельскохозяйственной техники и оборудования, в том числе по договорам финансовой аренды (лизинга)
3. Возмещение части затрат на приобретение семян сельскохозяйственных культур и (или) создание страхового фонда (запаса) семян сельскохозяйственных культур на территории Костромской области
4. Возмещение части затрат на выполнение сельскохозяйственных механизированных работ
5. Стимулирование увеличения производства картофеля и овощей
6. Финансовое обеспечение (возмещение) производителям зерновых культур части затрат на производство и реализацию зерновых культур
7. Поддержка приоритетных направлений агропромышленного комплекса и развитие малых форм хозяйствования (финансовое обеспечение части затрат на проведение агротехнологических работ, повышение уровня экологической безопасности сельскохозяйственного производства, а также на повышение плодородия и качества почв)
8. Поддержка приоритетных направлений агропромышленного комплекса и развитие малых форм хозяйствования (возмещение части затрат на поддержку элитного семеноводства)
9. Поддержка приоритетных направлений агропромышленного комплекса и развитие малых форм хозяйствования (возмещение части затрат на поддержку производства продукции плодово-ягодных насаждений, включая посадочный материал, закладку и уход за многолетними насаждениями (кроме виноградников), включая питомники)
10. Возмещение части затрат на приобретение племенного молодняка сельскохозяйственных животных
11. Возмещение части затрат предприятиям, организациям, индивидуальным предпринимателям, крестьянским (фермерским) хозяйствам на 1 килограмм продуктов питания, произведенных на территории Костромской области и поставленных в учреждения социальной сферы Костромской области
12. Возмещение части затрат на производство и реализацию пчелопакетов
13. Возмещение части затрат на содержание коров и коз молочного направления
14. Поддержка приоритетных направлений агропромышленного комплекса и развитие малых форм хозяйствования (возмещение части затрат на поддержку производства молока)
15. Поддержка приоритетных направлений агропромышленного комплекса и развитие малых форм хозяйствования (возмещение части затрат на поддержку племенного животноводства)

16. Поддержка приоритетных направлений агропромышленного комплекса и развитие малых форм хозяйствования (развитие семейных ферм)
17. Поддержка приоритетных направлений агропромышленного комплекса и развитие малых форм хозяйствования (развитие материально-технической базы сельскохозяйственных потребительских кооперативов)
18. Возмещение части затрат организациям, индивидуальным предпринимателям, крестьянским (фермерским) хозяйствам на участие в выставках и (или) ярмарках
19. Возмещение части затрат на проведение научно-исследовательских работ в агропромышленном комплексе
20. Возмещение части затрат на строительство и (или) реконструкцию объектов агропромышленного комплекса
21. Возмещение затрат на создание объектов инфраструктуры для реализации новых инвестиционных проектов
22. Возмещение части затрат на дополнительное профессиональное образование и (или) профессиональное обучение кадров массовых профессий, руководителей и специалистов организаций, входящих в состав агропромышленного комплекса Костромской области, глав крестьянских (фермерских) хозяйств, членов крестьянских (фермерских) хозяйств, работников, принятых на работу в крестьянские (фермерские) хозяйства
23. Субсидии бюджетам муниципальных районов и (или) муниципальных округов на софинансирование расходов по оформлению в муниципальную собственность земельных участков из земель сельскохозяйственного назначения, выделяемых в счет земельных долей, право на которые перешло в результате отказа собственников земельных долей от права собственности на земельные доли
24. Проведение гидромелиоративных, культуртехнических, агролесомелиоративных и фитомелиоративных мероприятий, а также мероприятий в области известкования кислых почв на пашне
25. Подготовка проектов межевания земельных участков и на проведение кадастровых работ
26. Субвенции бюджетам муниципальных районов, муниципальных округов на возмещение части затрат на содержание маточного поголовья сельскохозяйственных животных
27. Субвенции бюджетам муниципальных районов, муниципальных округов на возмещение части затрат всем категориям хозяйств, включая личные подсобные хозяйства, занимающимся содержанием и разведением свиней, по переводу хозяйств на альтернативные виды животноводства
28. Субвенции бюджетам муниципальных районов, муниципальных округов на возмещение части затрат на приобретение пчелосемей
29. Поддержка приоритетных направлений агропромышленного комплекса и развитие малых форм хозяйствования (возмещение части затрат на уплату страховых премий по договорам сельскохозяйственного страхования)
30. Создание системы поддержки фермеров и развитие сельской кооперации (предоставление грантов «Агростартап» на финансовое обеспечение части затрат на создание системы поддержки фермеров и развитие сельской кооперации)
31. Создание системы поддержки фермеров и развитие сельской кооперации (возмещение части затрат сельскохозяйственным потребительским кооперативам на создание системы поддержки фермеров и развитие сельской кооперации)
32. Обеспечение комплексного развития сельских территорий (развитие жилищного строительства на сельских территориях и повышение уровня благоустройства домовладений)
33. Обеспечение комплексного развития сельских территорий (возмещение части затрат на реализацию мероприятий, направленных на обеспечение квалифицированными специалистами)
34. Обеспечение комплексного развития сельских территорий (реализация мероприятий по

благоустройству сельских территорий)

35. Субсидии бюджетам муниципальных образований Костромской области на софинансирование мероприятий по борьбе с борщевиком Сосновского на территории Костромской области

2. Где Вы получили информацию о данной мере государственной поддержки? (Любое число ответов)

1. На портале Госуслуги
2. На цифровой платформе
3. На сайте Департамента
4. При личном обращении в Департамент
5. В МФЦ «Мой бизнес»
6. В СМИ/социальных сетях
7. От коллег, знакомых, сотрудников
8. Иное (укажите)

3. Где Вы получали (оформляли) непосредственно саму меру государственной поддержки? (Один ответ)

1. На единой площадке предоставления мер финансовой государственной поддержки
2. В Мобильном приложении портала Госуслуги
3. На сайте Департамента АПК Костромской области
4. При личном обращении в Департамент АПК Костромской области
5. В МФЦ "Мой бизнес"
6. Иное (укажите)

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

	Оценка от 1 до 5
4.1. Единая площадка предоставления мер финансовой государственной поддержки	
4.2. Мобильное приложение портала Госуслуги	
4.3. Сайт Департамента АПК Костромской области	
4.4. Департамент АПК Костромской области	
4.5. В МФЦ «Мой бизнес»	
4.6 Иное (укажите)	

5. Была ли предоставлена мера поддержки? (Один ответ)

1. Да, мера поддержки была предоставлена
2. Нет, мера поддержки не была предоставлена, отклонено заявление

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

1. Да

- 2. Нет
- 3. Затрудняюсь ответить

7. Насколько Вы удовлетворены мерой государственной поддержки, 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

8. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления меры поддержки? (Один ответ)

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

9. Насколько легко или тяжело для Вас было получить меру поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что меру поддержки получить было очень тяжело, оценка 5 означает, что меру поддержки получить было очень легко. (Один ответ)

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

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

	Оценка от 1 до 5
10.1. Понятность и удобство подачи заявления	
10.2. Информирование о статусе рассмотрения заявления на предоставление меры	
10.3. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	
10.4. Оперативность получения результата	
10.5. Уровень материальных затрат при подготовке заявления и документов	

11. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями Департамента (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при получении меры поддержки)? (Один ответ)

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

12. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками предоставления меры поддержки (в соответствии с регламентом)? (Один ответ)

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

13. Приходилось ли Вам в процессе получения меры государственной поддержки обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц? (Один ответ)

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

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

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. 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. Представитель администрации муниципального образования
6. Иной статус (укажите)

16. Приходилось ли Вам в процессе получения меры государственной поддержки выплачивать негласно денежное вознаграждение или делать подарки для получения необходимых документов и прохождения процедур? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Не хотелось бы отвечать на этот вопрос

Приложение № 5

к порядку сбора и анализа
обратной связи (внешней и
внутренней) в департаменте
агропромышленного комплекса
Костромской области

Примерная форма анкеты анкеты для оценки удовлетворенности осуществлением государственного контроля (надзора) в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области

1. В данном опросе кого Вы представляете?

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

2. Какие контрольно-надзорные (проверки) или профилактические мероприятия в отношении Вашей организации проводились в текущем году департаментом агропромышленного комплекса Костромской области (нужное подчеркнуть)?

1. Объявление предостережения.
2. Профилактический визит.
3. Рейдовый осмотр.
4. Инспекционный визит.
5. Документарная проверка.
6. Выездная проверка.
7. Затрудняюсь ответить.

3. Считаете ли вы контрольно-надзорные (проверки) или профилактические мероприятия, проведённые департаментом агропромышленного комплекса Костромской области в отношении Вас, обоснованными?

1. Да
2. Нет

4. Насколько Вам понятен порядок проведения вышеуказанных мероприятий?

1. Понятен
2. Понятен не в полной мере
3. Непонятен

5. Приходилось ли Вам обжаловать решения департамента агропромышленного комплекса Костромской области, а также должностных лиц?

1. Да, обжаловал.
2. Нет, не обжаловал.

6. Приходилось ли Вам сталкиваться с давлением со стороны должностных лиц департамента агропромышленного комплекса Костромской области при осуществлении ими контрольно- надзорных и профилактических мероприятий?

1. Да
2. Нет

7. Ваши замечания и предложения по улучшению контрольных (надзорных) и профилактических мероприятий, проводимых департаментом агропромышленного комплекса Костромской области.

Приложение № 6

к порядку сбора и анализа
обратной связи (внешней и
внутренней) в департаменте
агропромышленного комплекса
Костромской области

Примерная форма

анкеты для оценки удовлетворенности рассмотрением обращений и
запросов в департаменте агропромышленного комплекса Костромской
области

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

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

2. Приходилось ли Вам обращаться в департамент с какими-либо предложениями, заявлениями, жалобами, запросами за последние три месяца? (Один ответ)

- Да
Нет

ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА

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

1. Заявление
2. Предложение
3. Жалоба
4. Запрос на предоставление информации о деятельности департамента
5. Поздравление, оценка деятельности, приглашение, материалы на ознакомление

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

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

1. Устное обращение при личном приеме
2. Письменное обращение на бумажном носителе
3. Обращение в электронной форме через официальный сайт департамента
4. Обращение в электронной форме через портал Госуслуги (gosuslugi.ru)
5. Обращение в электронной форме через социальные сети
6. Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах

6. Насколько Вы удовлетворены в целом процессом рассмотрения обращения (запроса) в департаменте? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

- 5 баллов
4 балла
3 балла
2 балла
1 балл

7. С какими проблемами Вы столкнулись при рассмотрении предложений, заявлений, жалоб, запросов? (Открытый вопрос)

1. Проблема _____ (укажите)

2. Проблем не было

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

5 баллов

4 балла

3 балла

2 балла

1 балл

9. Ваше обращение (запрос) были рассмотрены непосредственно в департаменте либо было переадресовано? (Один ответ)

1. Да, обращение (запрос) рассматривалось в департаменте

2. Нет, обращение (запрос) было переадресовано

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

1. Да, ответ был получен

2. Нет, ответа не было

3. Был получен отказ в рассмотрении обращения (запроса)

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

1. Да

2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

12. Насколько Вы удовлетворены качеством ответа на обращение (запрос) в департамент? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

5 баллов

4 балла

3 балла

2 балла

1 балл

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

5 баллов

4 балла

3 балла

2 балла

1 балл

14. Насколько Вы удовлетворены простотой и открытостью коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса)? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

5 баллов

- 4 балла
- 3 балла
- 2 балла
- 1 балл

15. Изменилось ли Ваше отношение к департаменту после обращения (запроса)?

(Один ответ)

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

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

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

17. Что необходимо изменить при рассмотрении предложений, заявлений, жалоб, запросов? Выскажите свои предложения. (Открытый вопрос)

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

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

19. 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.	Загрудняюсь ответить/отказ от ответа
10.	Страхование и финансы		

20. Ваш пол (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

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

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

22. Где Вы проживаете?

1. г. Кострома
2. город районного значения Костромской области
3. сельская местность Костромской области
4. иной регион (указать)

Приложение № 7

к порядку сбора и анализа
обратной связи (внешней и
внутренней) в департаменте
агропромышленного комплекса
Костромской области

Примерная форма
анкеты для оценки удовлетворенности обеспечением доступа к
информации о деятельности департамента агропромышленного комплекса
Костромской области

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

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

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

1. Официальный сайт ведомства
2. Телеграм-канал ведомства
3. Официальная страница ведомства социальной сети «ВКонтакте»
4. Официальная страница ведомства в социальной сети «Одноклассники»
5. Другое (укажите)

3. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию о деятельности департамента? 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

4. Какая информация о деятельности департамента Вас интересует в первую очередь? *(Открытый вопрос)*

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

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

7. Насколько Вы удовлетворены доступностью, составом и качеством информации в целом о деятельности департамента? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы

полностью удовлетворены. (Один ответ)

5 баллов

4 балла

3 балла

2 балла

1 балл

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

1. Представитель юридического лица

2. Индивидуальный предприниматель или его представитель

3. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя

4. Иной статус (укажите) _____

9. 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		

10. Ваш пол (Один ответ)

1. Мужской

2. Женский

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

1. 18-29 лет

2. 30-44 лет

3. 45-60 лет

4. 61 год и старше

Приложение № 8

к порядку сбора и анализа
обратной связи (внешней и
внутренней) в департаменте
агропромышленного комплекса
Костромской области

Примерная форма анкеты
для оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами
деятельности в департаменте агропромышленного комплекса
Костромской области

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в департаменте? (Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены)

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

Что Вы хотели бы изменить? Выскажите свои предложения. (Открытый вопрос)

2. Насколько Вы удовлетворены результатами взаимодействия со специалистами кадрового подразделения? (Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены)

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

Что Вы хотели бы изменить? Выскажите свои предложения. (Открытый вопрос)

3. Оцените качество организации совместной деятельности сотрудников департамента (насколько эффективно это взаимодействие?). (Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены)

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

4. 2 балла

5. 1 балл

Что Вы хотели бы изменить? Выскажите свои предложения. (Открытый вопрос)

4. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена кадровая работа в департаменте? (Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены)

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

Что Вы хотели бы изменить? Выскажите свои предложения. (Открытый вопрос)

5. Насколько Вы удовлетворены своим трудом? (Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены)

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

Что Вы хотели бы изменить? Выскажите свои предложения. (Открытый вопрос)

6. Проводятся ли в департаменте мероприятия по профессиональному развитию?

1. Да

2. Нет

Что Вы хотели бы изменить? Выскажите свои предложения. (Открытый вопрос)

7. Проводилась ли в отношении Вас система наставничества?

1. Да

2. Нет

Если да, насколько Вы удовлетворены работой наставника? (Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены)

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

8. Оцените качество работы кадровой службы по вопросам донесения информации до сотрудников (Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены):

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

Что Вы хотели бы изменить? Выскажите свои предложения. (Открытый вопрос)

9. Насколько комфортный морально-психологический климат в департаменте? (Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены)

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

Что Вы хотели бы изменить? Выскажите свои предложения. (Открытый вопрос)

10. Какие средства нематериальной мотивации применялись в отношении Вас в департаменте?

Что Вы хотели бы изменить? Выскажите свои предложения. (Открытый вопрос)

11. Оцените Вашу удовлетворенность размером заработной платы? (Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены)

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

12. Как Вы считаете, в департаменте существует система премирования

сотрудников за показатели эффективной профессиональной служебной деятельности?

1. Да
2. Нет

Если да, оцените Вашу удовлетворенность размером премирования? (Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены)

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

13. Устраивает ли Вас объем социальных льгот (отпуск, медосмотр, членство в профсоюзе и др.)? (Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены)

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

Что Вы хотели бы изменить? Выскажите свои предложения. (Открытый вопрос)

14. Оцените Вашу удовлетворенность процессом организации и прохождения аттестации государственных гражданских служащих в департаменте (Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены)

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

Что Вы хотели бы изменить? Выскажите свои предложения. (Открытый вопрос)

15. Оцените Вашу удовлетворенность прохождением ежегодной диспансеризации государственных гражданских служащих (Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены)

1. 5 баллов

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

Что Вы хотели бы изменить? Выскажите свои предложения. (Открытый вопрос)

16. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым работать в департаменте? (Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены)

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

Приложение № 9

к порядку сбора и анализа
обратной связи (внешней и
внутренней) в департаменте
агропромышленного комплекса
Костромской области

Примерная форма

анкеты для оценки удовлетворенности сотрудников департаamenta агропромышленного комплекса Костромской области взаимодействием по вопросам информационно-технического обеспечения

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

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

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

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

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
3.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)	1	2	3	4	5
3.2. Программное обеспечение	1	2	3	4	5
3.3. Обслуживание технических средств	1	2	3	4	5
3.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений	1	2	3	4	5
3.5. Правовые информационные системы	1	2	3	4	5
3.6. Кадровый портал	1	2	3	4	5
3.7. Автоматизация отчетов	1	2	3	4	5
3.8. Доступ к данным иных государственных органов и организаций	1	2	3	4	5

4. Что Вас не устраивает в информационно-технологическом сопровождении Вашей профессиональной деятельности? *(Открытый вопрос)*

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

6. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как организована административно-хозяйственная деятельность в департаменте? *(Один ответ)*

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

7. Что необходимо изменить в работе административно-хозяйственного подразделения в Вашем органе власти? *(Открытый вопрос)*

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

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

9. Сколько лет Вы работаете в департаменте?

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

10. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

Приложение № 10

к порядку сбора и анализа
обратной связи (внешней и
внутренней) в департаменте
агропромышленного комплекса
Костромской области

Примерная форма
анкеты для оценки удовлетворенности сотрудников департамента
агропромышленного комплекса Костромской области процессами
взаимодействия с ними по вопросам ведения
бухгалтерского учета

1. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области по вопросам ведения бухгалтерского учета? (один ответ)

- 1.1. Удовлетворен
- 1.2. Не удовлетворен
- 1.3. Затрудняюсь ответить

2. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках своей служебной деятельности в части ведения бухгалтерского учета?

№ п/п	Удовлетворяемые потребности клиента	Проблемы (укажите)	Предложения
2.1.	Предоставление заявления с указанием банковских реквизитов, необходимых для перечисления заработной платы		
2.2.	Предоставление отчета о расходах по командировке		
2.3.	Предоставление расчетных листочков по заработной плате		
2.4.	Иное (указать наименование проблемы):		

3. Насколько Вы удовлетворены тем, как построена работа в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области по вопросам ведения бухгалтерского учета? (один ответ по каждой строке)

№п/п	Удовлетворяемые потребности клиента	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
3.1.	Предоставление заявления с указанием банковских					

	реквизитов, необходимых для перечисления заработной платы						
3.2.	Предоставление отчета о расходах по командировке						
3.3.	Предоставление расчетных листочков по заработной плате						
3.4.	Иное:						