

Приложение
УТВЕРЖДЕН
приказом Государственной инспекции по
надзору за техническим состоянием
самоходных машин и других видов
техники Чувашской Республики
от «29» февраля 2024 г. № 16-од

**ПОРЯДОК СБОРА И АНАЛИЗА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ
ОТ ВНЕШНИХ И ВНУТРЕННИХ КЛИЕНТОВ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИНСПЕКЦИИ ПО НАДЗОРУ ЗА
ТЕХНИЧЕСКИМ СОСТОЯНИЕМ САМОХОДНЫХ МАШИН И
ДРУГИХ ВИДОВ ТЕХНИКИ ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов разработан во исполнение пункта 1.7. плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Чувашской Республики (далее - Порядок, Инспекция), утвержденного протоколом заседания рабочей группы Инспекции от 07.12.2023 № 1, с целью организации получения обратной связи от граждан (физических лиц), представителей юридических лиц (внешние клиенты), сотрудников Инспекции (внутренние клиенты) об уровне удовлетворенности процессом предоставления государственных услуг, осуществления государственных функций, а также использования сервисов.

1.2. В настоящем порядке используются следующие термины:

Клиент (внутренний клиент и внешний клиент) - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с государством с целью удовлетворения своих потребностей.

Внешний клиент - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, подведомственными им организациями, а также иными организациями, уполномоченными в соответствии с законодательством или на основании договора на взаимодействие с внешними клиентами от лица органов государственной власти, с целью удовлетворения своих потребностей.

Внутренний клиент (сотрудник) - государственный служащий, работник подведомственной государственному органу организации, а также работники иных организаций, уполномоченных в соответствии с законодательством или на основании договора на взаимодействие с внешними клиентами от лица органа государственной власти, государственной организации.

Онлайн-опрос - метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с целью обеспечения коммуникации.

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

Респондент - лицо, от которого собираются данные.

Система внешней обратной связи - система, позволяющая выявить отношение клиентов (пользователей) к предоставлению государственных услуг, оказанию и взаимодействию с органами власти, в том числе с использованием цифровых сервисов.

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

2. Описание системы сбора и анализа обратной связи

2.1. Система сбора и анализа обратной связи (далее - система обратной связи) является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия клиентов с органом власти через **сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов**.

2.2. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности Инспекции в разрезе следующих направлений деятельности, процессов (групп процессов), осуществляемых в Инспекции (далее - объекты сбора и анализа обратной связи):

- процесс предоставления государственных услуг (сервисов);
- процесс осуществления государственного контроля (надзора);
- процесс рассмотрения обращений и запросов;
- процесс обеспечения доступа к информации о деятельности;
- процесс взаимодействия с внутренним клиентом.

2.3. Система обратной связи может быть **как внешней** - служащей для сбора обратной связи от клиентов, **так и внутренней** - служащей для сбора обратной связи от внутренних клиентов.

3. Система внешней обратной связи

3.1. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам предоставления государственных услуг, осуществления государственных функций, использования сервисов в целях повышения уровня клиентоцентричности.

3.2. Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений граждан и представителей юридических лиц, направленных в Инспекцию в устной или письменной форме посредством:

- обращения в Инспекцию через раздел «Обратная связь» официального сайта Инспекции (<https://gtm.cap.ru/obraschenie-grazhdan/obrascheniya-grazhdan/>);
- направления обращения по почтовому адресу: (Российская Федерация, 428032, Чувашская Республика, город Чебоксары, улица Ленинградская, дом 33);
- направления обращения по адресу электронной почты: (gtm5@cap.ru);

- прямого обращения в Инспекцию на личном приеме;
- направления обращения через сообщения в официальной группе Инспекции в социальной сети «ВКонтакте» и «Одноклассники» (https://vk.com/club_gtn_chuv; <https://ok.ru/gostekhnad>)
 - участия в опросах, размещенных на официальных страницах Инспекции в социальных сетях;
 - участие в опросах при их персонализированной рассылке клиентам (анкеты - опросника);
 - обращения на горячую линию 8(8352) 56-53-27 (<https://gtn.cap.ru/contacts/obschaya-informaciya>).

Для сбора обратной связи от респондентов получателей услуг, пользователей сервисов и лиц, взаимодействующих с Инспекцией как непосредственно, так и через участие в мероприятиях, организованных Инспекцией, дополнительно могут использоваться иные информационные ресурсы.

4. Система внутренней обратной связи

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

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

- личное или онлайн-обращение к начальнику Инспекции, заместителю начальника, начальникам государственных инспекций, заведующим секторов;
- участие в опросах, направляемых через внутренние информационные ресурсы Инспекции.

5. Анализ обращений

5.1. В рамках анализа обращений внешних и внутренних клиентов осуществляется ежеквартальный мониторинг обращений. Сбор информации ведется постоянно, анализ проводится ежеквартально. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. На основе ежеквартального анализа обращений и жалоб готовятся новые инструктивные материалы и разъяснения для пользователей.

5.2. Анализ проводится по объективным метрикам:

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

6. Проведение опросов, анализ результатов

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

- процесс предоставления государственных услуг (сервисов);
- процесс осуществления государственного контроля (надзора);
- процесс рассмотрения обращений и запросов;
- процесс обеспечения доступа к информации о деятельности;
- процесс взаимодействия с внутренним клиентом.

6.2. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с Инспекцией в целом и в процессе получения государственной услуги, государственных функций, ответов Инспекции на обращения и запросы, доступа к информации о деятельности Инспекции могут проводиться следующие опросы:

- оценка уровня удовлетворенности предоставляемой услугой, непосредственно после ее получения: ссылка на проведение опроса размещается одновременно с электронным ответом о предоставлении услуги, либо направляется на электронную почту пользователя, либо при личном обращении за услугой в Инспекцию анкета (опрос) выдается внешнему клиенту нарочно;

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

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

Для сбора обратной связи от клиентов информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с Инспекцией в целом и в процессе получения государственной услуги, государственных функций, рассмотрения обращений и запросов, доступа к информации о деятельности Инспекции могут проводиться опросы и по иным вопросам.

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

- понимание потребностей целевой аудитории, проверку гипотез в отношении целевой аудитории;

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

- сбор предложений по развитию и совершенствованию деятельности Инспекции;

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

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

- материально-технического оснащения;
- регламентации профессиональной деятельности;
- автоматизации профессиональной деятельности;
- взаимодействия с другими государственными органами и организациями;
- возможностей профессионального развития в Инспекции;
- возможностей должностного роста в Инспекции;
- взаимоотношений между коллегами в коллективе;
- элементов профессиональной деятельности (труда).

6.5. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности. При отсутствии обеспечения данного параметра невозможно получение репрезентативной и достоверной информации.

6.6. При подготовке анкет для опросов могут использоваться типовые анкеты (Приложения № 1-5).

6.7. При размещении онлайн - опросов используются специальные сервисы, предназначенные для проведения опросов. В зависимости от целей и методики проведения конкретного опроса ссылка на опрос может размещаться на сайте Инспекции, официальных страницах социальных сетей Инспекции, либо может проводиться адресная рассылка целевой аудитории, позволяющей ответить на вопросы анкеты с использованием компьютера, планшета, телефона.

6.8. Результаты опросов подлежат регулярному сбору и анализу. Полученные результаты могут освещаться на официальных страницах социальных сетей Инспекции.

**АНКЕТА ПОЛУЧАТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
(для физических лиц)**

Вы обратились за государственной услугой. Просим Вас оценить предоставление государственной услуги (наименование)_____

и ответить на несколько вопросов.

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены государственной услугой, оказываемой Гостехнадзором Чувашии?

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

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

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

3. Оцените процесс получения услуги: 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

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

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

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

9. Другое

6. 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

7. Какой способ информирования о порядке получения государственной услуги для Вас является наиболее предпочтительным?

(Можно выбрать не более 4 вариантов)

1. Размещенная информация на официальном сайте Ростехнадзора Чувашии
2. Размещенная информация в средствах массовой информации
3. Размещенная информация в социальных сетях и мессенджерах
4. Консультирование по телефону сотрудником Ростехнадзора Чувашии
5. Консультирование на личном приеме в Ростехнадзоре Чувашии
6. Размещенная информация на ЕПГУ
7. Другое

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

1. Через ЕПГУ
2. Посредством личной передачи документов в Ростехнадзоре Чувашии

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

1. Через ЕПГУ
2. Посредством личной передачи документов в Ростехнадзоре Чувашии

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

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

11. Получили ли Вы уведомление о приеме и регистрации Вашего заявления и документов?

1. Да
2. Нет

12. Насколько Вы удовлетворены процессом информирования о статусе предоставления 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

13. Были ли Вы уведомлены о сроках рассмотрения Вашего заявления и документов?

1. Да
2. Нет

14. Получили ли Вы уведомление о результатах рассмотрения заявления и документов для получения государственной услуги?

1. Да
2. Нет

15. 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 ЕПГУ
3. Посредством электронной почты
4. Посредством телефонного звонка
5. Посредством почтового отправления

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

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

17. 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

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

1. Через ЕПГУ
2. Посредством электронной почты
3. В Гостехнадзоре Чувашии
4. Посредством почтового отправления
5. Другое

19. Какой способ получения результата государственной услуги для Вас является наиболее

предпочтительным?

1. Через ЕПГУ
2. Посредством электронной почты
3. В Гостехнадзоре Чувашии
4. Посредством почтового отправления
5. Другое

20. В случае неудовлетворенности порядком предоставления государственной услуги воспользовались ли Вы возможностью досудебного обжалования?

1. Не было необходимости
2. Да
3. Нет

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

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

22. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость сотрудников Гостехнадзора Чувашии, которые непосредственно оказывают государственную услугу?

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

23. Оцените процесс получения государственной услуги в целом:

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

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

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

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

1. Да

2. Нет

27. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

1. Высшее
2. Среднее специальное

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

АНКЕТА
«ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОДКОНТРОЛЬНЫХ СУБЪЕКТОВ
КОНТРОЛЬНОЙ (НАДЗОРНОЙ) ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ В ПОДКОНТРОЛЬНОЙ СФЕРЕ»

1. В данном опросе кого Вы представляете?

1. Индивидуального предпринимателя
2. Благотворительный фонд защиты животных
3. Иная организация (указать какая)

2. Кем Вы являетесь?

1. Руководитель организации, предприятия
2. Заместитель руководителя организации, предприятия
3. Финансовый директор (бухгалтер)
4. Руководитель юридического отдела (юрист)
5. Специалист, занимающийся взаимодействием с органами гос. власти
6. Индивидуальный предприниматель

3. Проводились ли в текущем году контрольно-надзорные мероприятия (проверки) в отношении Вашей организации, если «да», то указать, каким органом осуществлялись проверки и в каком количестве:

Наименование контрольного (надзорного) органа	Количество проведенных проверок	Виды проверок

4. Были ли по итогам проверки выявлены нарушения деятельности Вашей организации?

1. Да, были выявлены нарушения, но они не представляют угрозу причинения вреда жизни, здоровью, имуществу граждан и организаций, окружающей среде, памятникам культуры
2. Да, были выявлены нарушения, и как минимум часть из них потенциально представляют угрозу причинения вреда жизни, здоровью, имуществу граждан и организаций, окружающей среде, памятникам культуры

5. Устранили ли Вы (Ваша организация) данные нарушения?

1. Да, устранили полностью все нарушения
2. Да, частично устранили
3. Нет, не устранили

6. Согласны ли Вы с результатами проверки?

1. Да, полностью
2. Скорее да
3. Скорее нет
4. Нет, не согласен
5. Затрудняюсь ответить

7. Обжаловали ли Вы результаты проверки?

1. Да
2. Нет

8. Оцените свои затраты (Вашей организации), связанные с обжалованием результатов проверки, в том числе судебные издержки.

1. Временные затраты, в человеко-днях _____
2. Материальные затраты. Укажите, пожалуйста, сумму _____ руб.

9. В рамках проведения проверки были ли запрошены дополнительные документы, не предусмотренные к обязательному представлению, право на запрос которых отсутствует у запросившего их ведомства

1. да
2. нет

10. В случае утвердительного ответа на вопрос № 9 просим указать:

-какие дополнительные документы были истребованы

-каким контрольным (надзорным) органом был запрошен данный документ

11. Приходилось ли Вам сталкиваться с давлением со стороны органов власти при осуществлении ими контрольных (надзорных) мероприятий (в том числе случаи проявления коррупции)?

1. да
2. нет

12. Насколько Вам понятен порядок проведения контрольно-надзорных мероприятий?

1. понятен
2. понятен не в полной мере
3. непонятен

13. Оцените доступность информации законодательства, являющихся предметом контроля (надзора) в области обращения с животными. Отметьте только 1 вариант ответа.

1. Вся информация представлена в открытых источниках, на ее поиск не требуется значительных усилий
2. Часть требований представлены в открытых источниках, однако требуются специальные усилия в поисках источника об изменениях, подписка на платные базы данных правовой информации, закупка консультационных услуг)
3. Получение информации об обязательных требованиях в большинстве случаев требует специальных усилий (под специальными усилиями понимаются расходы, в т.ч. наем сотрудников, в обязанности которых входит отслеживание состава и изменений обязательных требований, подписка на платные базы данных правовой информации, закупка консультационных услуг)
4. Затрудняюсь ответить

14. Оцените уровень Вашей организации (Ваших сотрудников) осведомленности об обязательных требованиях, являющихся предметом вида государственного контроля (надзора) в области обращения с животными.

1. Высокий уровень (знаем все обязательные требования)
2. Скорее высокий (знаем основные обязательные требования, но можем не разбираться в отдельных аспектах)
3. Средний (имеем общие представления об обязательных требованиях)
4. Скорее низкий
5. Очень низкий (ничего не знаем)
6. Затрудняюсь ответить

15. Как Вы оцениваете необходимость и достаточность обязательных требований законодательства, которые являются предметом проверки при осуществлении контроля (надзора) в отношении Вашей организации?

1. Требования являются избыточными, их выполнение не приводит к снижению рисков причинения вреда (рисков причинения ущерба жизни, здоровью, имуществу граждан, окружающей среде и т.д.), но приводит к возникновению избыточных расходов
2. Требования являются достаточными и необходимыми, их выполнение приводит к снижению рисков причинения вреда до необходимого уровня
3. Затрудняюсь ответить

16. Ваши замечания и предложения по улучшению контрольной (надзорной) деятельности органов государственной власти

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

**АНКЕТА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЗАЯВИТЕЛЯ РЕЗУЛЬТАТАМИ
РАССМОТРЕНИЙ ОБРАЩЕНИЙ И ЗАПРОСОВ**
(для физических и юридических лиц)

Вы обратились в Гостехнадзор Чувашии с обращением. Просим Вас оценить процесс взаимодействия и ответить на несколько вопросов.

1. С каким вопросом Вы обратились в Гостехнадзор Чувашии?

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

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

3. 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

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

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

1. Официальный сайт Гостехнадзора Чувашии
2. Средства массовой информации
3. Социальные сети и мессенджеры
4. По телефону Гостехнадзора Чувашии
5. На личном приеме в Гостехнадзоре Чувашии
6. Другое

6. Удалось ли Вам найти/получить всю интересующую Вас информацию о порядке подачи обращения в Гостехнадзор Чувашии?

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

7. Какой способ информирования о порядке подачи обращения для Вас является наиболее предпочтительным? (Можно выбрать не более 4 вариантов)

1. Размещенная информация на официальном сайте Ростехнадзора Чувашии
2. Размещенная информация в средствах массовой информации
3. Размещенная информация в социальных сетях и мессенджерах
4. Консультирование по телефону сотрудником Ростехнадзора Чувашии
5. Консультирование на личном приеме в Ростехнадзоре Чувашии
6. Другое

8. Каким из доступных способов Вы направили обращение в ведомство?

1. Через официальный сайт Ростехнадзора Чувашии
2. Посредством электронной почты
3. Посредством личной передачи документов в Ростехнадзор Чувашии
4. Посредством почтового отправления
5. Другое

9. Какой способ направления обращения в Ростехнадзор Чувашии для Вас является наиболее предпочтительным?

1. Через официальный сайт Ростехнадзора Чувашии
2. Посредством электронной почты
3. Посредством личной передачи документов в Ростехнадзор Чувашии
4. Посредством почтового отправления
5. Другое

10. Насколько было удобно и понятно подать обращение в Ростехнадзор Чувашии? 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. (Один ответ)

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

11. Насколько Вы удовлетворены процессом приема и регистрации в Ростехнадзор Чувашии? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

12. Получили ли Вы уведомление о приеме и регистрации Вашего обращения?

1. Да
2. Нет

13. Были ли Вы уведомлены о сроках рассмотрения Вашего обращения?

1. Да
2. Нет

14. Каким из доступных способов Вы получали уведомления о ходе рассмотрения

обращения? (Можно выбрать не более 3 вариантов)

1. Не получал(а)
2. Через официальный сайт Ростехнадзора Чувашии
3. Посредством электронной почты
4. Посредством телефонного звонка
5. Другое

15. Какой способ уведомлений о ходе рассмотрения обращения является для Вас предпочтительным?

1. Через официальный сайт Ростехнадзора Чувашии
2. Посредством электронной почты
3. Посредством телефонного звонка
4. Посредством почтового отправления
5. Другое

16. Насколько Вы удовлетворены процессом информирования о ходе рассмотрения обращения? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

17. 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

18. Какой способ получения ответа на обращение для Вас является предпочтительным? (Можно выбрать не более 3 вариантов)

1. Через официальный сайт Ростехнадзора Чувашии
2. Посредством электронной почты
3. Посредством телефонного звонка
4. Посредством почтового отправления
5. Другое

19. Каким из доступных способов Вы получали ответ на обращение?

1. Не получал(а)
2. Через официальный сайт Ростехнадзора Чувашии
3. Посредством электронной почты
4. Посредством почтового отправления
5. Другое

20. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с сотрудником Ростехнадзора Чувашии

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

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

22. Оцените процесс рассмотрения обращения в целом?

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

23. Что Вам не понравилось при рассмотрении обращения Гостехнадзором Чувашии? *(Открытый вопрос)*

24. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить и дополнить при рассмотрении Гостехнадзором Чувашии обращения? *(Открытый вопрос)*

26. Приходилось ли Вам сталкиваться с трудностями в рамках рассмотрения обращений и рассмотрением запросов сотрудниками Гостехнадзора Чувашии? Если да, то с какими? *(Открытый вопрос)*

1. Да

2. Нет

27. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

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

30. В каком регионе проживаете?

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

АНКЕТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПО ОЦЕНКЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТЕХНАДЗОРА ЧУВАШИИ

(для физических лиц)

Вы искали информацию о деятельности Гостехнадзор Чувашии? Просим Вас оценить процесс взаимодействия с Гостехнадзором Чувашии и ответить на несколько вопросов.

1. Какую информацию о деятельности Гостехнадзора Чувашии Вы искали?

2. Какими сервисами Гостехнадзора Чувашии Вы пользуетесь? Как часто Вы пользуетесь сервисами ведомства? (Один ответ по каждой строке относительно каждого сервиса)

Наименование сервиса	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь, время от времени	Не пользуюсь
Официальный сайт Гостехнадзора Чувашии https://gtn.cap.ru	1	2	3
Официальный телеграмм канал https://t.me/gtnchu	1	2	3
Официальная страница Гостехнадзора Чувашии в ВК https://vk.com/club_gt_n_chuv	1	2	3
Официальная страница Гостехнадзора Чувашии в ОК https://ok.ru/gostekhnad	1	2	3

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

Наименование сервиса	Оценка от 1 до 5				
	1	2	3	4	5
Официальный сайт Гостехнадзора Чувашии https://gtn.cap.ru	1	2	3	4	5
Официальный телеграмм канал https://t.me/gtnchu	1	2	3	4	5
Официальная страница Гостехнадзора Чувашии в ВК https://vk.com/club_gt_n_chuv	1	2	3	4	5
Официальная страница Гостехнадзора Чувашии в ОК https://ok.ru/gostekhnad	1	2	3	4	5

4. Оцените готовность рекомендовать друзьям и знакомым сервисы Гостехнадзора Чувашии? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы точно не будете рекомендовать, оценка 5 означает, что точно будете рекомендовать. (Один ответ по каждой строке относительно каждого сервиса)

Наименование сервиса	Оценка от 1 до 5

	1	2	3	4	5
Официальный сайт Гостехнадзора Чувашии https://gtn.cap.ru	1	2	3	4	5
Официальный телеграмм канал https://t.me/gtnchu	1	2	3	4	5
Официальная страница Гостехнадзора Чувашии в ВК https://vk.com/club_gt_n_chuv	1	2	3	4	5
Официальная страница Гостехнадзора Чувашии в ОК https://ok.ru/gostekhnad	1	2	3	4	5

5. Как часто Вы пользуетесь социальными сетями и мессенджерами Гостехнадзора Чувашии?

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

6. Как часто Вы обращаетесь в Гостехнадзор Чувашии с целью получения информации о деятельности Гостехнадзора Чувашии?

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

7. Как Вы оцениваете полноту и доступность информации о деятельности Гостехнадзор Чувашии, представленную на официальном сайте? (Один ответ)

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

8. Удалось ли Вам найти/получить всю интересующую Вас информацию о деятельности Гостехнадзора Чувашии?

1. Да, в полном объеме
2. Да, частично
3. Нет, не удалось

9. Что с Вашей точки зрения, необходимо изменить в работе сервисов Гостехнадзора Чувашии?

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

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

11. Приходилось ли Вам сталкиваться с трудностями при получении информации о деятельности Гостехнадзора Чувашии? Если, да, то с какими?

1. Да

2. Нет

12. Что Вам не понравилось при получении информации о деятельности Гостехнадзора Чувашии? (Открытый вопрос)

13. Что с Вашей точки зрения необходимо изменить и дополнить в предоставлении информации о деятельности Гостехнадзора Чувашии? (Открытый вопрос)

14. Ваш пол

1. Мужской

2. Женский

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

1. 14-17 лет

2. 18-24 года

3. 25-35 лет

4. 36-54 лет

5. 55 лет и старше

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

1. Высшее

2. Незаконченное высшее

3. Среднее специальное

4. Среднее общее образование

5. Неполное среднее образование и ниже

17. В каком регионе Вы проживаете?

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

АНКЕТА ОПРОСА СОТРУДНИКОВ ГОСТЕХНАДЗОРА ЧУВАШИИ

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

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в Гостехнадзоре Чувашии?

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

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
2.1. Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.д.)					
2.2. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)					
2.3. Программное обеспечение					
2.4. Обслуживание технических средств					
2.5. Обеспечение 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
2.1. Понятность инструкций и методических материалов					
2.2. 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
2.1. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений					
2.2. Правовые информационные системы					
2.3. Кадровый портал					
2.4. Дэшборды					
2.5. Автоматизация форм и шаблонов					
2.6. Автоматизация отчетов					
2.7. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)					
2.8. Доступ к данным иных государственных органов и организаций					

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
5.1. Качество предоставляемой информации			
5.2. Соблюдение сроков предоставления информации			
5.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система 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 Гостехнадзоре Чувашии (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 Гостехнадзоре Чувашии? (Один ответ)

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

8. Насколько Вы удовлетворены взаимоотношениями между коллегами в Гостехнадзоре Чувашии?(Один ответ)

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

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

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

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

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

11. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым работать в Гостехнадзоре Чувашии? (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. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

13. Ваше возраст? (Один ответ)

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

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

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

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!