



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСЖЕЛДОР)**

ПРИКАЗ

08 ноября 2022.

Москва

№ 660

**Об утверждении порядка формирования обратной связи
от внешних и внутренних клиентов
Федерального агентства железнодорожного транспорта**

В соответствии с пунктами 4.3 и 4.5 Плана мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Федеральном агентстве железнодорожного транспорта, утвержденного приказом Росжелдора от 12.04.2023 № 219 «Об утверждении Реестра основных межведомственных и внутриведомственных процессов Федерального агентства железнодорожного транспорта», с целью организации получения обратной связи от граждан, представителей юридических лиц и сотрудников Росжелдора об уровне удовлетворенности процессом предоставления государственных услуг и мер поддержки, осуществления государственных функций, а также использования сервисов Росжелдора, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить приложенный порядок формирования обратной связи от внутренних и внешних клиентов Росжелдора.

2. Управлению инфраструктуры и перевозок (Т.В. Захарова), Управлению транспортной безопасности (А.В. Николаев), Управлению земельно-имущественных отношений и правовой деятельности (О.С. Высоцкая), Управлению финансов и государственных программ (С.В. Капустянский), Административно-кадровому управлению (А.М. Беспалов) ежеквартально проводить анализ обращений внешних и внутренних клиентов. При необходимости организовывать разработку инструктивных материалов и разъяснений, направленных на повышение клиентоцентричности Росжелдора.

3. Административно-кадровому управлению (А.М. Беспалов) не реже одного раза в год проводить опросы внутренних клиентов центрального аппарата

Росжелдора и его территориальных управлений, осуществлять их анализ и подготовку материалов для публикации в открытых источниках.

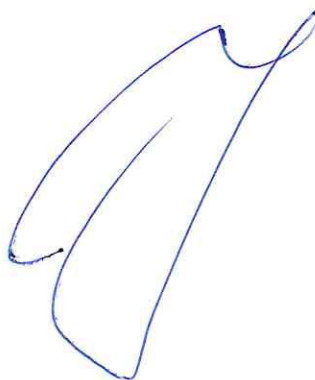
4. Управлению инфраструктуры и перевозок (Т.В. Захарова), Управлению транспортной безопасности (А.В. Николаев), Управлению земельно-имущественных отношений и правовой деятельности (О.С. Высоцкая), Управлению финансов и государственных программ (С.В. Капустянский), не реже одного раза в год проводить общую оценку деятельности своих Управлений.

5. Управлению инфраструктуры и перевозок (Т.В. Захарова), Управлению транспортной безопасности (А.В. Николаев), Управлению финансов и государственных программ (С.В. Капустянский), Управлению земельно-имущественных отношений и правовой деятельности (О.С. Высоцкая) не реже одного раза в год проводить опросы внешних клиентов в рамках реализации установленных полномочий, осуществлять их анализ и подготовку материалов для публикации в открытых источниках.

6. Управлению инфраструктуры и перевозок (Т.В. Захарова), Управлению транспортной безопасности (А.В. Николаев), Управлению земельно-имущественных отношений и правовой деятельности (О.С. Высоцкая), Управлению финансов и государственных программ (С.В. Капустянский) направлять подготовленные для публикации в открытых источниках материалы, предусмотренные пунктом 5 настоящего приказа, в Административно-кадровое управление (А.М. Беспалов).

7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Росжелдора А.О. Иванова.

Врио руководителя



А.О. Иванов

УТВЕРЖДЕН
приказом Федерального агентства
железнодорожного транспорта
от «08» 11 2023 г. № 660

ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ ВНУТРЕННИХ И ВНЕШНИХ КЛИЕНТОВ ФЕДЕРАЛЬНОГО АГЕНТСТВА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Общие положения

1. Настоящий порядок разработан во исполнение пунктов «4.3. Разработка системы внешней обратной связи» и «4.5. Формирование системы постоянного сбора и оценки внутренней обратной связи» Плана мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Федеральном агентстве железнодорожного транспорта в 2022-2024 гг., утвержденного приказом Росжелдора от 12.04.2023 № 219 «Об утверждении Реестра основных межведомственных и внутриведомственных процессов Федерального агентства железнодорожного транспорта», с целью организации получения обратной связи от граждан, представителей юридических лиц (внешние клиенты), сотрудников Росжелдора (внутренние клиенты) об уровне удовлетворенности процессом предоставления государственных услуг и мер поддержки, осуществления государственных функций, а также использования сервисов.

2. В настоящем порядке используются следующие термины:

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

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

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

Внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с федеральными органами исполнительной власти, 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.

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

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

Сервис – цифровой информационный ресурс, используемый при предоставлении услуги, оказании мер поддержки, осуществлении государственных функций.

Система внешней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение клиентов (пользователей) к предоставлению государственных услуг, оказанию мер поддержки 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.

Система внешней обратной связи

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

4. Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений и мнений граждан и представителей юридических лиц, направленных в ведомство в устной или письменной форме посредством: обращения в Росжелдор через официальный сайт ведомства (rlw.gov.ru);

- направления обращения по почтовому адресу (Российская Федерация, 105064, г. Москва, ул. Старая Басманная, д. 11/2, стр. 1);
- направления обращения по адресу электронной почты (info@roszeldor.ru);
- прямого обращения в Росжелдор на личном приеме;
- направления обращения через единое окно цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – портал «Госуслуги»);
- направления обращения через сообщение в официальной группе Росжелдора в социальной сети «ВКонтакте» (vk.com/roszeldor_gov);
- участия в опросах через портал «Госуслуги» с размещением ссылки на открытые опросы на официальном сайте Росжелдора;
- участия в опросах, размещенных на официальных страницах ведомства в социальных сетях;

- участия в опросах при их персонализированной рассылке клиентам;
- участия внешних клиентов в специальных мероприятиях, предназначенных для сбора мнений по вопросам функционирования ведомства;
- обращения на горячую линию по телефону +7 (499) 550-32-09.

Для сбора обратной связи от потребителей услуг, получателей мер поддержки, пользователей сервисов и лиц, взаимодействующих с ведомством как непосредственно, так и через участие в мероприятиях, организованных Росжелдором, подведомственными федеральными государственными учреждениями, некоммерческими организациями, являющимися получателями субсидии Росжелдора на реализацию мероприятий, дополнительно могут использоваться иные информационные ресурсы.

Система внутренней обратной связи

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

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

- направление обращения по адресу электронной почты, предусмотренному для сотрудников (info@roszeldor.ru);
- направление обращения через физический почтовый ящик, размещенный в здании Росжелдора;
- личное или онлайн-обращение к руководителю, заместителям руководителя, начальникам структурных подразделений;
- участие в опросах, распространяемых через внутренние информационные ресурсы ведомства.

Анализ обращений

7. В целях 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.

8. 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);

- количество обращений по группам (в соответствии с разработанным классификатором);
- 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).

Проведение опросов, анализ результатов

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

- государственная услуга;
- мера поддержки;
- сервис;
- государственная функция.

10. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с органом власти в целом и в процессе получения государственных услуг и мер поддержки могут проводиться следующие опросы:

- оценка уровня удовлетворенности предоставляемой услугой или оказываемой мерой поддержки непосредственно после ее получения: ссылка на проведение опроса размещается одновременно с электронным ответом о предоставлении услуги, меры поддержки либо направляется на электронную почту пользователя;
- общая оценка деятельности ведомства: ссылка на проведение опроса размещается на сайте ведомства;
- онлайн- или офлайн-опрос пользователей (клиентов) по углубленной схеме сбора информации: в случае выявления значительного числа проблем и высокого уровня неудовлетворенности.

11. С целью разработки планов по совершенствованию цифровых сервисов могут проводиться сбор информации и опросы по следующим параметрам:

- динамика числа пользователей сервиса за отчетный период;
- уровень удовлетворенности сервисом со стороны потребителей;
- доступность, понятность, удобство сервиса;
- оперативность сервиса;
- лояльность потребителя (готовность рекомендовать сервис друзьям и знакомым);
- предложения пользователей по возможным изменениям сервиса;
- другие возможные параметры.

12. С целью повышения клиентоцентричности деятельности ведомства 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 ведомства, направленными на целевую аудиторию, и отдельными параметрами таких мероприятий (содержание, условия проведения, качество организации и др.);
- сбор предложений по развитию и совершенствованию деятельности ведомства;
- оценку эффективности деятельности ведомства, влияния результатов деятельности ведомства на улучшение качества жизни целевой аудитории;
- другие необходимые опросы целевой аудитории.

13. 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 ведомстве;
- возможностей должностного роста в ведомстве;
- взаимоотношений между коллегами в коллективе;
- элементов профессиональной деятельности (труда);
- другие необходимые опросы сотрудников ведомства.

14. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся через платформу обратной связи, модуля общественного голосования в разделе «Мой выбор, Моё будущее» на сайте Агентства.

15. При подготовке анкет для опросов могут использоваться типовые анкеты (Приложения № 1-4).

16. При размещении онлайн-опросов используются специальные сервисы, предназначенные для проведения опросов населения. В зависимости от целей и методики проведения конкретного опроса ссылка на опрос может размещаться на сайте ведомства, официальных страницах социальных сетей ведомства, информационных ресурсах подведомственных федеральных государственных учреждений, некоммерческих организаций, являющихся получателями субсидии Росжелдора на реализацию мероприятий, либо может проводиться адресная рассылка целевой аудитории.

17. Результаты опросов целевой аудитории подлежат регулярному сбору и анализу. Полученные результаты публикуются в разделе «Документы» официального сайта ведомства, а также могут освещаться на официальных страницах социальных сетей ведомства.

ПРИМЕРНАЯ АНКЕТА ПОЛУЧАТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (для физических и юридических лиц)

Вы обратились за государственной услугой. Просим Вас оценить предоставление услуги и ответить на несколько вопросов.

Название услуги: _____

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены государственными услугами и сервисами государства в целом? (Один ответ)

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

2. Насколько Вы удовлетворены предоставленной государственной услугой? 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 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. Насколько Вы удовлетворены следующими показателями 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 по каждой строке относительно каждой услуги)

Оценка услуги	Оценка от 1 до 5				
	1	2	3	4	5
Понятность и удобство подачи заявления в электронном виде	1	2	3	4	5
Возможность записи на прием в ведомство	1	2	3	4	5
Информирование о статусе услуги	1	2	3	4	5
Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	1	2	3	4	5
Оперативность получения результата	1	2	3	4	5
Возможность получения результата в электронном виде	1	2	3	4	5

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

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

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

7. Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации об услуге?

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

8. Насколько комфортным для Вас было получение услуги в организации?

1. Комфортным
2. Скорее комфортным
3. Скорее некомфортным
4. Некомфортным
5. Затрудняюсь ответить

9. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями, и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?

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

10. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?

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

(Далее только для физических лиц)

11. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

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

14. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения? (Один ответ)

1. Не хватает денег даже на еду
2. Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать ЖКУ затруднительно
3. Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования
4. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры
5. Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим
6. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

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

1.	Руководитель	7.	Фермер (с/х работник)
2.	Государственный и муниципальный служащий	8.	Самозанятое население
3.	Рабочий	9.	Учащийся, студент – <i>Переход к в. 17</i>
4.	Специалист, офисный работник	10.	Неработающий пенсионер – <i>Переход к в. 17</i>
5.	Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов	11.	Домохозяйка – <i>Переход к в. 17</i>
6.	Предприниматель	12.	Безработный – <i>Переход к в. 17</i>
		13.	Другое (записать)

16. В какой сфере Вы работаете? (Один ответ)

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

17. В каком регионе Вы проживаете? (Список субъектов прилагается)

ПРИМЕРНАЯ АНКЕТА ПОЛУЧАТЕЛЯ МЕРЫ ПОДДЕРЖКИ
(для физических и юридических лиц)

Вы обратились за получением меры поддержки. Просим Вас оценить процесс взаимодействия с Федеральным агентством по делам молодежи и ответить на несколько вопросов.

Название услуги:

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены государственными услугами и сервисами государства в целом? (Один ответ)

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

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

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

3. Насколько Вы удовлетворены следующими показателями процесса подачи заявления на получение меры поддержки и дальнейшее сопровождение в процессе предоставления 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 каждой услуги)

Оценка услуги	Оценка от 1 до 5				
	1	2	3	4	5
Понятность и удобство подачи заявления	1	2	3	4	5
Возможность личного приема в ведомстве по вопросам предоставления меры поддержки	1	2	3	4	5
Информирование о статусе меры поддержки	1	2	3	4	5
Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	1	2	3	4	5
Оперативность получения результата	1	2	3	4	5
Возможность получения результата в электронном виде	1	2	3	4	5

4. Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о мере поддержки?

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

5. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в процессе приема заявок и предоставлении меры поддержки? (Открытый вопрос)

6. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют взаимодействие с кандидатами и получателями меры поддержки?

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

(Далее только для физических лиц)

7. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

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

10. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения? (Один ответ)

1. Не хватает денег даже на еду
2. Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать ЖКУ затруднительно
3. Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования
4. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры
5. Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим
6. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

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

1.	Руководитель	7.	Фермер (с/х работник)
2.	Государственный и муниципальный служащий	8.	Самозанятое население
3.	Рабочий	9.	Учащийся, студент – <i>Переход к в. 13</i>
4.	Специалист, офисный работник	10.	Неработающий пенсионер – <i>Переход к в. 13</i>
5.	Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов	11.	Домохозяйка – <i>Переход к в. 13</i>
6.	Предприниматель	12.	Безработный – <i>Переход к в. 13</i>
		13.	Другое (записать)

12. В какой сфере Вы работаете? (Один ответ)

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

13. В каком регионе Вы проживаете? (Список субъектов прилагается)

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

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены государственными услугами и сервисами государства в целом? (Один ответ)

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

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

Наименование сервиса	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь время от времени (редко)	Не пользуюсь
Официальный сайт Росжелдора (rlw.gov.ru)	1	2	3
...	1	2	3
...	1	2	3
...	1	2	3

3. С какой целью Вы пользовались сервисами ведомства? (Любое число ответов)

- 1.
- 2.
-
- 20.

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

Оценка услуги, полученной на сайте ведомства	Оценка от 1 до 5				
	1	2	3	4	5
Официальный сайт Росжелдора (rlw.gov.ru)	1	2	3	4	5
...	1	2	3	4	5
...	1	2	3	4	5
...	1	2	3	4	5

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

Оценка услуги, полученной на сайте ведомства	Оценка от 1 до 5				
	1	2	3	4	5
Официальный сайт Росжелдора (rlw.gov.ru)	1	2	3	4	5
...	1	2	3	4	5
...	1	2	3	4	5
...	1	2	3	4	5

6. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в работе сервисов ведомства? (Открытый вопрос)

7. Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности ведомства, представленную на официальном сайте?

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

8. Есть ли у вас опыт взаимодействия с сотрудниками Росжелдора? *(Один ответ)*

1. Есть
2. Нет

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

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

10. Приходилось ли Вам за последний год участвовать в мероприятиях, организованных Росжелдора?

1. Да
2. Нет

11. Насколько Вы в целом удовлетворены качеством и содержанием мероприятий Росжелдора, в которых вы принимали участие? 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. Оцените готовность рекомендовать друзьям и знакомым участие в мероприятиях ведомства? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы точно не будете рекомендовать, оценка 5 означает, что Вы точно будете рекомендовать. *(Один ответ по каждой строке относительно каждого сервиса)*

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

13. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в системе мероприятий ведомства? *(Открытый вопрос)*

14. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

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

17. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения? (Один ответ)

1. Не хватает денег даже на еду
2. Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать ЖКУ затруднительно
3. Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования
4. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры
5. Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим
6. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

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

1.	Руководитель	7.	Фермер (с/х работник)
2.	Государственный и муниципальный служащий	8.	Самозанятое население
3.	Рабочий	9.	Учащийся, студент – <i>Переход к в. 20</i>
4.	Специалист, офисный работник	10.	Неработающий пенсионер – <i>Переход к в. 20</i>
5.	Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов	11.	Домохозяйка – <i>Переход к в. 20</i>
6.	Предприниматель	12.	Безработный – <i>Переход к в. 20</i>
		13.	Другое (записать)

19. В какой сфере Вы работаете? (Один ответ)

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

20. В каком регионе Вы проживаете? (Список субъектов прилагается)

ПРИМЕРНАЯ АНКЕТА ОПРОСА СОТРУДНИКОВ ВЕДОМСТВА

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
5.1. Качество предоставляемой информации	☐	☐	☐
5.2. Соблюдение сроков предоставления информации	☐	☐	☐
5.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)	☐	☐	☐
5.4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)	☐	☐	☐
5.5. Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией	☐	☐	☐

6. Насколько Вы удовлетворены возможностями профессионального развития в ведомстве (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 ведомстве? *(Один ответ)*

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

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

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

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

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

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

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

11. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым работать в Вашем ведомстве? (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. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

14. Ваше образование? *(Один ответ)*

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

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

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

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!