



**МИНИСТЕРСТВО ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ И ЭКОЛОГИИ
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

(Минприроды РД)

367000, РД, г. Махачкала, ул. Абубакарова, 73; e-mail: minprirodi@e-dag.ru т. (8722) 671240, 672957

« 04 » 04 2024 г.

ПРИКАЗ № 60

**Об утверждении Порядка формирования обратной связи
от внутренних и внешних клиентов Министерства
природных ресурсов и экологии
Республики Дагестан**

Во исполнение распоряжения Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 года № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года» и в целях реализации Плана мероприятий («Дорожной карты») в Республике Дагестан, утвержденного распоряжением Правительства Республики Дагестан от 29 сентября 2023 года № 490-р, приказываю:

1. Утвердить Порядок формирования обратной связи от внутренних и внешних клиентов Министерства природных ресурсов и экологии Республики Дагестан (прилагается).

2. Отделу государственных программ, государственных закупок и материально-технического обеспечения Управления бухгалтерского учета, отчетности и контроля (Гюсейханову С.Т.) обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Министерства природных ресурсов и экологии Республики Дагестан в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://mprdag.e-dag.ru/>);

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Врио министра

А. Умаханов

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства природ-
ных ресурсов и экологии Рес-
публики Дагестан от
«04» 04 2024 г.
№ 60

ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ ВНУТРЕННИХ И ВНЕШНИХ КЛИЕНТОВ МИНИ- СТЕРСТВА ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ И ЭКОЛОГИИ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан в соответствии с планом мероприя-
тий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в
Министерстве природных ресурсов и экологии Республики Дагестан (далее –
Министерство), с целью организации получения обратной связи от граждан,
представителей юридических лиц (внешние клиенты), сотрудников Мини-
стерства (внутренние клиенты) об уровне удовлетворенности процессом
предоставления государственных услуг, осуществления государственных
функций, а также использования сервисов.

1.2. В настоящем порядке используются следующие термины:

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

Государственная функция - деятельность, обеспечивающая исполне-
ние полномочий органов публичной власти, предусмотренных правовыми ак-
тами Российской Федерации.

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

Внешний клиент - физическое или юридическое лицо, взаимодейству-
ющие самостоятельно или через уполномоченного представителя с органами
исполнительной власти, подведомственными им организациями, а также
иными организациями, уполномоченными в соответствии с законодатель-
ством или на основании договора на взаимодействие с внешними клиентами
от лица органов государственной власти, с целью удовлетворения своих по-
требностей.

Внутренний клиент (сотрудник) - государственный служащий, работ-
ник подведомственной государственному органу организации, а также

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

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

- направление обращения по адресу электронной почты, предусмотренному для сотрудников (minpriodi@e-dag.ru);
- личное или онлайн-обращение к министру, заместителям министра, начальникам структурных подразделений;
- участие в опросах, распространяемых через внутренние информационные ресурсы министерства.

4. Анализ обращений

4.1. 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.

4.2. 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);
- 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).

5. Проведение опросов, анализ результатов

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

- государственная услуга;
- сервис;
- государственная функция.

5.2. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности

процессом взаимодействия с органом власти в целом и в процессе получения государственных услуг 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, либо направляется на электронную почту пользователя;

- общая оценка деятельности министерства: 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.

5.3. 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.

5.4. С целью повышения клиентоцентричности деятельности министерства

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 министерства, влияния результатов деятельности ведомства на улучшение качества жизни целевой аудитории.

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

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

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

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

5.8. 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 министерства, официальных страницах социальных сетей министерства, информационных ресурсах подведомственных государственных учреждений, либо может проводиться адресная рассылка целевой аудитории.

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

к Порядку формирования
обратной связи от внутрен-
них и внешних клиентов
Министерства природных
ресурсов и экологии Рес-
публики Дагестан

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА АНКЕТЫ ПОЛУЧАТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
УСЛУГИ**
(для юридических лиц)

1. Какие государственные услуги Минприроды РД Вы получали за последний год? (Любое число ответов)

1. Прием и учет уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями на территориях, подлежащих обслуживанию Федеральным медико-биологическим агентством, отдельных видов работ и услуг по перечню, утверждаемому Правительством Российской Федерации

2. Выдача санитарно-эпидемиологического заключения на основании результатов санитарно-эпидемиологических экспертиз, расследований, обследований, исследований, испытаний и иных видов оценок соблюдения санитарно-эпидемиологических и гигиенических требований

**2. Укажите, пожалуйста, способ получения государственной услуги.
(Один ответ по строке)**

Наименование государственной услуги	По почте	Лично в Министерство	На портале «Госуслуги» (ЕПГУ)	По e-mail	Другой способ (укажите)
Технологическая схема предоставления государственной услуги «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, в целях любительской и спортивной охоты за исключением охотничьих ресурсов находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения» по принципу «одного окна» в МФЦ	1	2	3	4	5
Технологическая схема предоставления государственной услуги «Предоставление права пользования участками недр местного значения» по принципу «одного окна» в МФЦ	1	2	3	4	5
Технологическая схема предоставления государственной					

услуги «Заключение договоров водопользования, подготовка и принятие решений о предоставлении водных объектов в пользование» по принципу «одного окна» в МФЦ	1	2	3	4	5
Технологическая схема предоставления государственной услуги «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, в целях регулирования их численности, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения» по принципу «одного окна» в МФЦ	1	2	3	4	5
Технологическая схема предоставления государственной услуги «Выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца» по принципу «одного окна» в МФЦ	1	2	3	4	5

3. Насколько Вы удовлетворены получением 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 строке)

Наименование государственной услуги	Оценка в баллах от 1 до 5
Технологическая схема предоставления государственной услуги «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, в целях любительской и спортивной охоты за исключением охотничьих ресурсов находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения» по принципу «одного окна» в МФЦ	
Технологическая схема предоставления государственной услуги «Предоставление права пользования участками недр местного значения» по принципу «одного окна» в МФЦ	
Технологическая схема предоставления государственной услуги «Заключение договоров водопользования, подготовка и принятие решений о предоставлении водных объектов в пользование» по принципу «одного окна» в МФЦ	
Технологическая схема предоставления государственной услуги «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, в целях регулирования их численности, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения» по принципу «одного окна» в МФЦ	
Технологическая схема предоставления государственной услуги «Выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца» по принципу «одного окна» в МФЦ	

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

	Оценка в баллах от 1 до 5
Технологическая схема предоставления государственной услуги «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, в целях любительской и спортивной охоты за исключением охотничьих ресурсов находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения» по принципу «одного окна» в МФЦ	
Технологическая схема предоставления государственной услуги «Предоставление права пользования участками недр местного значения» по принципу «одного окна» в МФЦ	
Технологическая схема предоставления государственной услуги «Заключение договоров водопользования, подготовка и принятие решений о предоставлении водных объектов в пользование» по принципу «одного окна» в МФЦ	
Технологическая схема предоставления государственной услуги «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, в целях регулирования их численности, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения» по принципу «одного окна» в МФЦ	
Технологическая схема предоставления государственной услуги «Выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца» по принципу «одного окна» в МФЦ	

5. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами получения государственной услуги? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ по каждой строке относительно каждой услуги)

	Понятность и удобство подачи заявления	Возможность за- писи на прием в ведомство, учре-	Информирование о статусе услуги	Оптимальность ко- личества необхо- димых к предо-	Оперативность по- лучения результата	Возможность по- лучения результата в электронном
	Оценка от 1 до 5	Оценка от 1 до 5	Оценка от 1 до 5	Оценка от 1 до 5	Оценка от 1 до 5	Оценка от 1 до 5
Технологическая схема предоставле- ния государственной услуги «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, в целях любительской и спортивной охоты за исключением охотничьих ресурсов находящихся на особо охраняемых природных тер- риториях федерального значе- ния» по принципу «одного окна» в МФЦ						

Технологическая схема предоставления государственной услуги «Предоставление права пользования участками недр местного значения» по принципу «одного окна» в МФЦ						
Технологическая схема предоставления государственной услуги «Заключение договоров водопользования, подготовка и принятие решений о предоставлении водных объектов в пользование» по принципу «одного окна» в МФЦ						
Технологическая схема предоставления государственной услуги «Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов, в целях регулирования их численности, за исключением охотничьих ресурсов, находящихся на особо охраняемых природных территориях федерального значения» по принципу «одного окна» в МФЦ						
Технологическая схема предоставления государственной услуги «Выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца» по принципу «одного окна» в МФЦ						

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

Приложение № 2
к Порядку формирования
обратной связи от внутрен-
них и внешних клиентов
Министерства природных
ресурсов Республики Даге-
стан

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА АНКЕТЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПО ОЦЕНКЕ ДОСТУПНО-
СТИ ИНФОРМАЦИИ
О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МИНИСТЕРСТВА
(для юридических лиц)**

1. Какие источники информации Минприроды РД Вы используете для получения информации? (Любое число ответов)

1. Официальный сайт Минприроды РД
2. Телеграмм-канал Минприроды РД
3. Официальная страница Минприроды РД в социальной сети «ВКонтакте»
4. Официальная страница Минприроды РД в социальной сети «Одноклассники»

2. Как часто Вы пользуетесь официальным сайтом Минприроды РД? (Один ответ)

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

3. Удастся ли Вам найти требуемую информацию на сайте Минприроды РД? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

4. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на сайте Минприроды РД? Дайте оценку по 5-ти 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

5. За получением какой информации Вы чаще всего обращаетесь на сайт Минприроды РД? (Открытый вопрос)

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

7. Как часто Вы пользуетесь следующими источниками информации? (Один ответ)

	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь время от времени (редко)	Затрудняюсь ответить
Телеграмм-канал Министерства	1	2	3
Страница Минприроды РД в социальной сети «ВКонтакте»	1	2	3
Страница Минприроды РД в социальной сети «Одноклассники»	1	2	3

8. Удастся ли Вам найти необходимую информацию на следующих ресурсах? (Один ответ)

	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Телеграмм-канал Минприроды РД	1	2	3
Страница Минприроды РД в социальной сети «ВКонтакте»	1	2	3
Страница Минприроды РД в социальной сети «Одноклассники»	1	2	3

9. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на следующих ресурсах? Дайте оценку по 5-ти 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)

	Оценка от 1 до 5
Телеграмм-канал Министерства	
Страница Минприроды РД в социальной сети «ВКонтакте»	
Страница Минприроды РД в социальной сети «Одноклассники»	

10. Какая информация наиболее востребована Вами на страницах Минприроды РД в социальных сетях и/или телеграм-канале? (Открытый вопрос)

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

Приложение № 3
к Порядку формирования
обратной связи от внутрен-
них и внешних клиентов
Министерства природных
ресурсов и экологии Рес-
публики Дагестан

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА АНКЕТЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПО ОЦЕНКЕ ДОСТУПНО-
СТИ ИНФОРМАЦИИ
О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МИНИСТЕРСТВА
(для физических лиц)**

**1. Какие источники информации Минприроды РД Вы используете для полу-
чения информации? (Любое число ответов)**

1. Официальный сайт Минприроды РД
2. Телеграмм-канал Минприроды РД
3. Официальная страница Минприроды РД в социальной сети «ВКонтакте»
4. Официальная страница Минприроды РД в социальной сети «Одноклассники»

**2. Как часто Вы пользуетесь официальным сайтом Минприроды РД? (Один от-
вет)**

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

**3. Удастся ли Вам найти требуемую информацию на сайте Минприроды РД?
(Один ответ)**

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**4. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на сайте
Минприроды РД? Дайте оценку по 5-ти 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

**5. За получением какой информации Вы чаще всего обращаетесь на сайт Мин-
природы РД? (Открытый вопрос)**

**6. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в информационном напол-
нении и/или структуре сайта Минприроды РД? (Открытый вопрос)**

**7. Как часто Вы пользуетесь следующими источниками информации? (Один
ответ)**

	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь время от времени (редко)	Затрудняюсь ответить
Телеграмм-канал Минприроды РД	1	2	3
Страница Минприроды РД в социальной сети «ВКонтакте»	1	2	3
Страница Минприроды РД в социальной сети «Одноклассники»	1	2	3

8. Удастся ли Вам найти необходимую информацию на следующих ресурсах? (Один ответ)

	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Телеграмм-канал Минприроды РД	1	2	3
Страница Минприроды РД в социальной сети «ВКонтакте»	1	2	3
Страница Минприроды РД в социальной сети «Одноклассники»	1	2	3

9. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на следующих ресурсах? Дайте оценку по 5-ти 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)

	Оценка от 1 до 5
Телеграмм-канал Минприроды РД	
Страница Минприроды РД в социальной сети «ВКонтакте»	
Страница Минприроды РД в социальной сети «Одноклассники»	

10. Какая информация наиболее востребована Вами на страницах Минприроды РД в социальных сетях и/или телеграм-канале? (Открытый вопрос)

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

12. Ваш пол (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

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

15. 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

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

1.	Руководитель	8.	Самозанятый
2.	Государственный и муниципальный служащий	9.	Учащийся, студент – <i>Переход к в. 18</i>
3.	Рабочий	10.	Неработающий пенсионер – <i>Переход к в. 18</i>
4.	Специалист, офисный работник	11.	Домохозяйка – <i>Переход к в. 18</i>
5.	Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов	12.	Безработный – <i>Переход к в. 18</i>
6.	Предприниматель	13.	Другое (записать)
7.	Фермер (с/х работник)	14.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

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

1.	Сельское хозяйство, рыбоводство	12.	Транспортировка и хранение (логистика и складское хозяйство)
2.	Лесное хозяйство	13.	Страхование и финансы
3.	Охота, рыболовство	14.	Образование, наука
4.	Добывающая промышленность	15.	Здравоохранение, фармацевтика
5.	Обрабатывающая промышленность	16.	Культура, организация досуга и развлечений
6.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	17.	Спорт
7.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	18.	Туризм
8.	Строительство	19.	Социальные услуги и обеспечение
9.	Торговля	20.	Другое (записать)
10.	Услуги и общественное питание	21.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа
11.	Связь, СМИ и IT		

Приложение № 4
к Порядку формирования
обратной связи от внутрен-
них и внешних клиентов
Министерства природных
ресурсов и экологии Рес-
публики Дагестан

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА АНКЕТЫ СОТРУДНИКОВ МИНИСТЕРСТВА

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

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

2. Насколько Вы удовлетворены организацией процесса по нормотворчеству в Минприроды РД (Один ответ по каждой строке)?

	Полно- стью удо- влет- ворен	Скорее удов- лет- ворен	Скорее не удо- влет- ворен	Полно- стью не удовлет- ворен	Не участ- вую в дан- ном про- цессе / ни- когда не сталки- вался
2.1. Подготовка проекта НПА	1	2	3	4	0
2.2. Согласование проекта НПА	1	2	3	4	0
2.3. Утверждение НПА	1	2	3	4	0
2.4. Опубликование НПА	1	2	3	4	0
2.5. Контроль и соблюдение НПА	1	2	3	4	0

**3. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках процесса нормотворчества в Минприроды РД? (Ответ по каждой строке относительно каждо-
го этапа) (ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС)**

	Проблема (укажите)	Проблем не было
3.1. Подготовка проекта нормативно-правового акта	1	2
3.2. Согласование проекта НПА	1	2
3.3. Утверждение НПА	1	2
3.4. Опубликование НПА	1	2
3.5. Контроль и соблюдение НПА	1	2

4. Насколько Вы удовлетворены организацией процесса по оформлению и исполнению договоров в Минприроды РД (Один ответ по каждой строке)?

	Полностью удовлетворен	Скорее удо- влетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовле- творен	Не участ- вую в дан- ном про- цессе / не когда не сталкивал
4.1. Подготовка догово- ра	1	2	3	4	0
4.2. Согласование догово- ра	1	2	3	4	0
4.3. Подписание догово- ра	1	2	3	4	0
4.4. Регистрация догово- ра	1	2	3	4	0
4.5. Исполнение догово- ра	1	2	3	4	0
4.6. Контроль и монито- ринг исполнения догово- ра	1	2	3	4	0

5. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках процесса по оформлению и исполнению договоров в Минприроды РД (Ответ по каждой строке относительно каждого этапа) (ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС)

	Проблема (укажите)	Проблем не было
5.1. Подготовка договора	1	2
5.2. Согласование договора	1	2
5.3. Подписание договора	1	2
5.4. Регистрация договора	1	2
5.5. Исполнение договора	1	2
5.6. Контроль и мониторинг исполнения договора	1	2

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

	Полностью удовлетво- рен	Скорее удо- влетворен	Скорее не удо- влет- ворен	Полностью не удовле- творен	Затрудня- юсь отве- тить
6.1. Служебное место (кабинет, мебель, санитар- ные помещения и т.п.)	1	2	3	4	5
6.2. Технические средства (компью- теры, принтеры, копировальная техника, средства связи)	1	2	3	4	5
6.3. Программное обеспечение	1	2	3	4	5

6.4. Обслуживание технических средств	1	2	3	4	5
6.5. Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)	1	2	3	4	5

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
7.1. Понятность инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5
7.2. Удобство использования инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
8.1. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений	1	2	3	4	5
8.2. Правовые информационные системы	1	2	3	4	5
8.3. Кадровый портал	1	2	3	4	5
8.4. Дэшборды	1	2	3	4	5
8.5. Автоматизация форм и шаблонов	1	2	3	4	5
8.6. Автоматизация отчетов	1	2	3	4	5
8.7. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)	1	2	3	4	5

8.8. Доступ к данным иных государственных органов и организаций	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
9.1. Качество предоставляемой информации	1	2	3
9.2. Соблюдение сроков предоставления информации	1	2	3
9.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)	1	2	3
9.4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)	1	2	3
9.5. Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией	1	2	3

10. Насколько Вы удовлетворены возможностями профессионального развития в Минприроды РД (тренинги, семинары, обучающие курсы, повышение квалификации и т.п.)? (Один ответ)

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

11. Насколько Вы удовлетворены возможностями должностного роста в Минприроды РД? (Один ответ)

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
12.1. В подразделении, в котором Вы замещаете должность	1	2	3
12.2. В ведомстве в целом	1	2	3

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
13.1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)	1	2	3

13.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)	1	2	3
13.3. Результатом	1	2	3
13.4. Престижностью	1	2	3
13.5. Общественным одобрением	1	2	3

14. 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

15. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым работать в Минприроды РД? (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
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

16. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

18. Ваше образование? (Один ответ)

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

19. 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