



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН
(МИНКУЛЬТУРЫ РД)

ПРИКАЗ

"26" апреля 2024 г.

№ 1329-ор

г. Махачкала

**О реестре межведомственных и внутриведомственных процессов в
Министерстве культуры Республики Дагестан**

В соответствии с планом мероприятий («Дорожной картой») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве культуры Республики Дагестан, утвержденным приказом Министерства культуры РД №293-од от 04.09.2024г., приказываю:

1. Утвердить Порядок формирования обратной связи от внешних и внутренних клиентов Министерства культуры РД. (приложение 1)
2. Утвердить формы анкет:
 - «Оценка удовлетворенности внешних клиентов оказанием Министерством культуры Республики Дагестан государственных услуг» (приложение 2);
 - «Оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений в формате «Личный прием» в Министерстве культуры Республики Дагестан» (приложение 3);
 - «Оценка удовлетворенности внешних клиентов доступностью информации о деятельности Министерстве культуры Республики Дагестан» (приложение 4);
 - «Оценка удовлетворенности организацией прохождения государственной гражданской службы внутренних клиентов в Министерстве культуры Республики Дагестан» (приложение 5);
 - «Карта болей» (приложение 6).
3. Определить ответственными за проведение опросов:
 - По форме 1 – отдел профессионального искусства и творческих проектов;

– По форме 2 – отдел государственной службы, кадровой работы и делопроизводства;

– По форме 3 – отдел музейной деятельности, информационных технологий и связей с общественностью;

– По форме 4 - отдел государственной службы, кадровой работы и делопроизводства;

4. Определить отдел музейной деятельности, информационных технологий и связей с общественностью координатором деятельности по обеспечению функционирования обратной связи от внешних и внутренних клиентов Министерства культуры РД.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра культуры Курбанова М.А.

Министр



З. Бутаева

1 экз. – в ОГСиД;

копии:
в отделы

Исполнитель:
Начальник ОМДИТСО

Ш. Ибрагимов

Согласовано:

Первый заместитель министра

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Kurbanov', is positioned between the text 'Согласовано:' and 'Первый заместитель министра' on the left, and the printed name 'М. Курбанов' on the right.

М. Курбанов

Порядок формирования обратной связи от внешних и внутренних клиентов Министерства культуры РД

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан во исполнение плана мероприятий («Дорожной картой») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве культуры Республики Дагестан (далее - Министерство), утвержденным приказом Министерства культуры РД №293-од от 04.09.2024г., в целях:

- получения единой и сравнимой информации о качестве взаимодействий внешних и внутренних клиентов с Министерством культуры Республики Дагестан и об их удовлетворенности взаимодействием с Министерством культуры Республики Дагестан в разных жизненных ситуациях;
- выявления проблем, претензий («болей») при взаимодействии с внешними и внутренними клиентами, разработка мер по их устранению и повышению удовлетворенности клиентов;
- разработки и контроля реализации требований к повышению качества существующих государственных услуг (сервисов);
- повышения эффективности осуществляемых Министерством культуры Республики Дагестан услуг;
- оперативного реагирования на проблемы клиентов.

1.2. Мониторинг и изучение отношений внешних и внутренних клиентов к деятельности ведется раздельно по каждой категории на основе информации, поступающей из источников, установленных пунктом 2.1. настоящего Порядка.

1.4. Системы внешней и внутренней обратной связи включают: прием (сбор), агрегацию, обработку и анализ уполномоченными на то структурными подразделениями Министерства культуры Республики Дагестан субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов в устной и письменной форме, при следующих формах взаимодействия:

- предоставлении государственных услуг;
- профилактике нарушений обязательных требований;
- рассмотрении обращений и запросов;
- обеспечении доступа к информации о деятельности Росархива;
- работе с внутренним клиентом в рамках процессов (групп процессов), связанных с осуществлением ими своей профессиональной деятельности.

1.5. Для получения репрезентативной и достоверной информации опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с соблюдением принципов анонимности.

1.6. Собираемая в рамках систем внешней и внутренней обратной связи информация о деятельности Министерства культуры Республики Дагестан носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

2. Проведение сбора информации от внешних и внутренних клиентов

2.1. Источниками обратной связи являются данные информационных систем, интегрирующих информацию от внешних и внутренних клиентов о качестве услуг (сервисов), поступающие в Министерство культуры Республики Дагестан обращения и жалобы, а также данные социологических исследований.

2.2. Сбор обратной связи от внешних клиентов осуществляется через:

онлайн-каналы:

- электронная почта (minkult@e-dag.ru);
- официальный сайт Министерств культуры Республики Дагестан (minkultrd.ru);
- Платформа обратной связи Единого портала государственных услуг;
- телефон доверия по вопросам противодействия коррупции в Министерстве культуры Республики Дагестан (+78722 68-43-60);
- канцелярия Министерства культуры Республики Дагестан (+78722 68-43-60);

офлайн-каналы:

- ящик для обращений, размещенный на входе в Министерстве культуры Республики Дагестан (367031, Республика Дагестан, г. Махачкала, пр. Гамзатова, 93А);
- почтовая связь (367031, Республика Дагестан, г. Махачкала, пр. Гамзатова, 93А);
- устная информация, полученная при личном приеме в Министерстве культуры Республики Дагестан.

2.3. Сбор информации от внутренних клиентов осуществляется через онлайн- или офлайн- каналы (электронная почта, Отдел государственной службы, кадровой работы и делопроизводства, приемная министра культуры Республики Дагестан, телефона доверия по вопросам противодействия коррупции в Министерстве культуры Республики Дагестан (+78722 68-43-60), при личном приеме министра культуры Республики Дагестан).

2.4. Социологические исследования могут осуществляться путем проведения офлайн- или онлайн-опросов, экспертных оценок, контент-анализа средств массовой информации и социальных сетей.

2.5. Сбор информации от внешних и внутренних клиентов проводится по следующим объективным метрикам:

- количество обратившихся посредством всех средств связи с указанием доли в процентном соотношении по различным каналам;
- основные причины, побудившие к отклику;
- количество откликов по конкретной тематике;
- время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, жалобы до момента ответа заявителю);
- количество и доля удовлетворенных жалоб (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за конкретный период);
- количество и доля неудовлетворенных жалоб (количество жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за конкретный период).

2.6. Сбор информации поданным метрикам ведется на постоянной основе по формам анкет:

- «Оценка удовлетворенности внешних клиентов оказанием Министерством культуры Республики Дагестан государственных услуг» (приложение 2);
- «Оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений в формате «Личный прием» в Министерстве культуры Республики Дагестан» (приложение 3);
- «Оценка удовлетворенности внешних клиентов доступностью информации о деятельности Министерстве культуры Республики Дагестан» (приложение 4);
- «Оценка удовлетворенности организацией прохождения государственной гражданской службы внутренними клиентами в Министерстве культуры Республики Дагестан» (приложение 5);

с проведением анализа полученных результатов не реже 1 раза в полугодие.

3. Обработка и анализ поступившей информации

3.1. Обработка и анализ поступающей от внешних и внутренних клиентов информации о деятельности Министерства культуры Республики Дагестан, а также учет и хранение информации, полученной по результатам сбора обратной связи, осуществляется структурным подразделением Министерства культуры Республики Дагестан проводившим ее сбор.

3.2. При проведении анализа удовлетворенности деятельностью Министерства культуры Республики Дагестан внешними клиентами выявляются:

- потребности целевой аудитории;

- оценка клиентами мероприятий, направленных на целевую аудиторию, и отдельных параметров таких мероприятий (доступность, понятность и удобство, возможность записи на прием, информирование, оптимальность количества документов, оперативность получения результата и др.);

- предложения по развитию и совершенствованию деятельности Министерства культуры Республики Дагестан;

- оценка эффективности деятельности, влияния результатов деятельности Министерства культуры Республики Дагестан на улучшение качества жизни целевой аудитории.

При проведении анализа удовлетворенности внутренними клиентами оцениваются:

- возможность профессионального развития и должностного роста;
- материально-техническое оснащение рабочего места;
- уровень автоматизации основной деятельности;
- регламентация профессиональной деятельности;
- взаимодействие с непосредственным руководителем;
- организация взаимодействия с другими структурными подразделениями Министерства культуры Республики Дагестан, иными государственными органами и организациями;
- оперативность и качество рассмотрения заявлений кадровой службой;
- взаимоотношение между коллегами в коллективе.

3.3. По результатам анализа полученной от внешних и внутренних клиентов информации ответственными структурными подразделениями Министерства культуры Республики Дагестан формируется «карта болей» (образец приведен в Приложении 6) и определяется очередность проведения реинжиниринга соответствующих внешних и внутренних процессов.

3.4. Результаты анализа удовлетворенности внешними и внутренними клиентами деятельностью Министерства культуры Республики Дагестан рассматриваются рабочей группой по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности и используются для ее совершенствования в части повышения качества клиентского опыта, в том числе:

- доработки процессов предоставления (исполнения) государственных услуг (функций);
- создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официального сайта Министерства культуры Республики Дагестан;
- подготовки предложений об изменении нормативно-правового регулирования порядка предоставления (исполнения) государственных услуг (функций, процессов);

- принятия и изменения ведомственных актов Министерства культуры Республики Дагестан.

3.5. Информация о работе с обращениями и запросами граждан, а также обобщенные данные обратной связи и принятые на их основе решения размещаются на официальном сайте Министерства культуры Республики Дагестан не реже 1 раза в год.

Оценка удовлетворенности внешних клиентов оказанием Министерством культуры РД государственных услуг

Просим Вас оценить качество предоставления услуг, ответив на несколько вопросов.

1. Пожалуйста, укажите государственную услугу, за которой Вы обратились

(Оценка качества оказываемых социально ориентированными некоммерческими организациями общественно полезных услуг по установленным критериям)

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

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

3. Почему Вы таким образом оценили услугу, которой воспользовались? Что Вам понравилось и чем Вы были не удовлетворены? (Открытый вопрос)

4. Насколько было легко или сложно получить услугу на сайте ведомства? 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)

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

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

6. Насколько Вы удовлетворены следующими показателями 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 услуги)

Оценка услуги, полученной на сайте ведомства	Оценка от 1 до 5				
5.1. Понятность и удобство подачи заявления в электронном виде	1	2	3	4	5
5.2. Возможность записи на прием в ведомство	1	2	3	4	5
5.3. Информирование о статусе услуги	1	2	3	4	5
5.4. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	1	2	3	4	5
5.5. Оперативность получения результата	1	2	3	4	5
5.6. Возможность получения результата в электронном виде	1	2	3	4	5

7. Почему Вы таким образом оценили параметры предоставления услуги, которой воспользовались? (Открытый вопрос) Ответ на вопрос дается респондентом, поставившим оценки от 1 до 3 при ответах на вопрос № 5

Оценка услуги, полученной на сайте ведомства	Причина оценки
6.1. Понятность и удобство подачи заявления в электронном виде	
6.2. Возможность записи на прием в ведомство	
6.3. Информирование о статусе услуги	
6.4. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	
6.5. Оперативность получения результата	
6.6. Возможность получения результата в электронном виде	

Оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений в Министерстве культуры РД при предоставлении услуг

1. Сколько раз Вы обращались за услугами Министерства культуры РД? (Один ответ)

1. Один раз
2. Более одного раза
3. Не обращался

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

1. Заявление
2. Предложение
3. Жалоба
4. Иное(указать) _____

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

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

1. По почте или курьером;
2. Лично в Минкультуры РД;
3. Сайт Минкультуры РД;
4. По e-mail;
5. Иное(указать). _

4. Насколько Вы удовлетворены процессом 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

5. Насколько было легко или сложно подать 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

6. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами рассмотрения обращения? Дайте оценку по 5 балльной шкале, где оценка означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ по каждой строке относительно каждого обращения)

Параметры оценки	Оценка от 1 до 5				
6.1. Понятность и удобство подачи обращения	1	2	3	4	5
6.2. Срок рассмотрения обращения	1	2	3	4	5
6.3. Информирование о статусе рассмотрения обращения	1	2	3	4	5
6.4. Понятность и доступность ответа на обращение	1	2	3	4	5
6.5. Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения	1	2	3	4	5

7. Что Вас не устроило в результате рассмотрения обращения?
(Открытый вопрос)

8. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в порядке рассмотрения обращений в Минкультуры РД? (Открытый вопрос)

9. В каком качестве Вы подавали обращение? (один ответ)

- | | |
|-------------------------|-------------------------------|
| 1. Как юридическое лицо | <i>Переход к вопросу № 13</i> |
| 2. Как физическое лицо | <i>Переход к вопросу № 16</i> |

10. К какому виду относится Ваша организация? (Один ответ)

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

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

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

12. Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации {Один ответ)

1. до 1 года
2. от 1 года до 3 лет
3. от 3 до 5 лет

4. от 5 до 10 лет
5. более 10 лет

13. Укажите, пожалуйста, основную сферу деятельности Вашей организации? (Один ответ)

1.	Государственное и муниципальное управление
2.	Наука
3.	Культура
4.	Образование
5.	Политическая деятельность
6.	Общественная деятельность
7.	Поисковая работа
8.	Волонтерство
9.	Другое (записать)
10.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

14. Ваш пол (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

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

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

16. К какой группе по роду занятий Вы относите себя? (Один ответ)

1	Исследователи
2	Генеалоги
3	Краеведы
4	Исторические реконструкторы
5	Кинодокументалисты
6	Преподаватели высших и средних учебных заведений
7	Учащиеся высших и средних учебных заведений
8	Работники СМИ
9	Пенсионеры/предпенсионеры
10	Другое (записать)
11	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

Оценка удовлетворенности внешних клиентов доступностью информации о деятельности Минкультуры РД

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

1. Официальный сайт Минкультуры РД
 2. Телеграмм-канал Минкультуры РД
 3. Официальная страница Минкультуры РД в социальной сети «В Контакте»
- Переход к вопросу № 7*

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

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

3. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на сайте Минкультуры 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

4. Почему Вы считаете, что найти необходимую информацию тяжело? (Открытый вопрос) Ответ на вопрос дается респондентом, оценившим доступность информации ниже 3-х баллов

—

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

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

7. Как часто Вы пользуетесь следующими источниками информации?

(Один ответ по строке)

	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь время от времени (редко)	Затрудняюсь ответить	Не пользуюсь этим источником
Телеграмм-канал Минкультуры РД	1	2	3	4
Страница Минкультуры РД в «В Контакте»	1	2	3	4
Страница Минкультуры РД в	1	2	3	4

8. 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 Минкультуры РД

Страница Минкультуры РД в социальной сети «В Контакте»

9. Почему Вы считаете, что найти необходимую информацию тяжело?
(Открытый вопрос) Ответ дается респондентом, оценившим доступность информации ниже 3-х баллов, относительно каждого информационного канала, оцененного ниже 3-х баллов

Причина невозможности
найти информацию

Телеграмм-канал Минкультуры РД

Страница Минкультуры РД в социальной сети «В Контакте»

10. Какая информация наиболее востребована Вами на страницах Минкультуры РД в социальных сетях? *(Открытый вопрос)*

11. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в ведении страниц Минкультуры РД в социальных сетях? *(Открытый вопрос)*

12. В каком качестве Вы подавали обращение? *(Один ответ)*

1. Как юридическое лицо

Переход к вопросу № 13

2. Как физическое лицо

Переход к вопросу №17

13. К какому виду относится Ваша организация? (Один ответ)

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

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

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

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

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

16. Укажите, пожалуйста, основную сферу деятельности Вашей организации? (Один ответ)

11.	Органы государственной власти и органы местного самоуправления
12.	Наука
13.	Культура
14.	Образование
15.	Политическая партия
16.	Общественное объединение
17.	Поисковый отряд
18.	Волонтерская группа
19.	Другое (записать)
20.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

17. Ваш пол (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

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

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

19. К какой группе по роду занятий Вы относите себя? (Открытый ответ)

20. В каком муниципалитете осуществляете деятельность Вы / Ваша организация?

Оценка удовлетворенности организацией прохождения государственной гражданской службы внутренними клиентами Минкультуры РД

1. Насколько Вы в целом удовлетворены прохождением государственной гражданской службы в Минкультуры РД? (Один ответ)

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

2. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по следующим вопросам? (Один ответ по каждой строке)?

	Постоянно, каждый рабочий день	Несколько о раз в неделю	Несколько раз в месяц	Несколько раз в год	Не занимаемся этим
1. Предоставление государственных услуг	1	2	3	4	5
2. Проведение контрольно-надзорных мероприятий	1	2	3	4	5
3. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения	1	2	3	4	5
4. Нормативно-правовая деятельность в Минкультуры РД	1	2	3	4	5
5. Консультирование по вопросам взаимодействия с органом власти (организацией)	1	2	3	4	5

3. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках своей профессиональной деятельности в Минкультуры (Ответ по

каждой строке относительно каждого вида деятельности, которым занимаетесь) (Открытый вопрос)

	Проблемы (укажите)	Не занимаюсь этим
1. Предоставление государственных услуг	1	2
2. Проведение контрольно-надзорных мероприятий	1	2
3. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения	1	2
4. Нормативно-правовая деятельность	1	2
5. Консультирование по вопросам взаимодействия с органом власти (организацией)	1	2

4. 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
1. Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.)	1	2	3	4	5
2. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)	1	2	3	4	5
3. Программное обеспечение	1	2	3	4	5
4. Обслуживание технических средств	1	2	3	4	5
5. Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)	1	2	3	4	5

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

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

2. Удобство использования инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5
3. Актуальность инструкций материалов и Методических материалов	1	2	3	4	5

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений	1	2	3	4	5
2. Правовые информационные системы	1	2	3	4	5
3. Автоматизация форм и шаблонов	1	2	3	4	5
4. Автоматизация отчетов	1	2	3	4	5
5. Доступ к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)	1	2	3	4	5
6. Доступ к данным иных государственных органов и организаций	1	2	3	4	5

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не взаимодействую с другими гос. органами и организациями
1. Качество предоставляемой информации	1	2	3	4
2. Соблюдение сроков предоставления информации	1	2	3	4
3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного	1	2	3	4
3. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)	1	2	3	4
4. Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией документы, инструкции и т.п.)	1	2	3	4

8. Как часто Вы взаимодействуете с кадровым подразделением в Минкультуры РД? (Один ответ по каждой строке)?

1. Постоянно, каждый рабочий день
2. Несколько раз в неделю
3. Несколько раз в месяц
4. Несколько раз в год
5. Затрудняюсь ответить

9. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа с кадрами в Минкультуры РД? (Один ответ)

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

10. Насколько Вы удовлетворены работой кадрового подразделения при выполнении следующих функции? (Один ответ по каждой строке)?

Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
------------------------	---------------------------	-------------------------

1. Выполнение требований кадровой политики организации (формирование кадрового состава, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов)	1	2	3
2. Проведение оценки квалификации конкурсов на замещение вакантных должностей и включение в кадровый резерв	1	2	3
3. Мотивация и обучение работника(составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)	1	2	3
4. Аттестация сотрудников	1	2	3
5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников	1	2	3
6. Разрешение индивидуальных служебных споров	1	2	3
7. Создание корпоративной культуры	1	2	3
8. Разработка должностных регламентов	1	2	3
9. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (оформление приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками, личными делами сотрудников)	1	2	3
10. Контроль за соблюдением служебной дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)	1	2	3
11. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов, консультирование)	1	2	3
12. Организация хранения кадровых документов	1	2	3
13. Работа с персональными данными	1	2	3

11. Что Вас не устраивает в работе кадрового подразделения при выполнении следующих функций? (Открытый вопрос) На вопрос отвечают респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» в вопросе № 3

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
1. Выполнение требований кадровой политики организации (формирование кадрового состава, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов)	1	2
2. Проведение оценки квалификации, конкурсов на кадровый резерв замещение вакантных должностей и включение в	1	2
3. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)	1	2
4. Аттестация сотрудников	1	2
5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников	1	2
6. Разрешение служебных споров	1	2
7. Создание корпоративной культуры	1	2
8. Разработка должностных регламентов	1	2
9. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (оформление приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками, личными делами сотрудников)	1	2
10. Контроль за соблюдением служебной дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)	1	2
11. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов, консультирование)	1	2
12. Организация хранения кадровых документов	1	2
13. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации	1	2

12. Насколько, с Вашей точки зрения, оптимально организованы следующие этапы прохождения государственной гражданской службы в Минкультуры РД ? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка означает, что совсем не оптимально, оценка 5 означает, что максимально оптимально

Оценка от 1 до 5

1. Поступление на государственную гражданскую службу
2. Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу
3. Адаптация/наставничество
4. Предоставление отпуска
5. Направление в служебную командировку
6. Перевод на иную должность или перемещение, замещение иной должности
7. Изменений существенных условий служебного контракта
8. Предотвращение и урегулирования конфликта интересов
9. Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера
10. Представление сведений о размещении информации в сети Интернет
11. Применение мер поощрения
12. Привлечение к дисциплинарной ответственности
13. Предоставление государственных социальных гарантий
14. Организация выполнения служебных обязанностей
15. Организация кадрового документооборота и оперативного взаимодействия
16. Прекращение служебного контракта
17. Разрешение индивидуальных служебных споров
18. Организация клиентоцентричной корпоративной среды в Минкультуры РД

13. Какие проблемы возникают на следующих этапах прохождения государственной гражданской службы в Минкультуры РД ? (Ответы по каждой строке) (Открытый вопрос) Задается только тем респондентам, которые поставили оценки «1», «2» и «3»

Проблемы
(укажите) Затрудняюсь
ответить

1. Поступление на государственную гражданскую службу
2. Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу
3. Адаптация/наставничество
4. Предоставление отпуска
5. Направление в служебную командировку
6. Перевод на иную должность или перемещение,

замещение иной должности

7.Изменений существенных условий служебного контракта

8. Предотвращение и урегулирования конфликта , интересов

9. Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера

10. Представление сведений о размещении информации в сети Интернет

11. Применение мер поощрения

12. Привлечение к дисциплинарной ответственности

13. Предоставление государственных социальных гарантий

14. Организация выполнения служебных обязанностей

15. Организация кадрового документооборота и оперативного взаимодействия

16. Прекращение служебного контракта

17. Разрешение индивидуальных служебных споров

18. Организация клиентоцентричной корпоративной среды в Минкультуры РД

14. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием со специалистами кадрового подразделения? (Один ответ)

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

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

Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
------------------------	---------------------------	-------------------------

1. В подразделении, в котором Вы замещаете должность

2. В Минкультуры РД в целом

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

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

3. Затрудняюсь ответить

17. Насколько Вы удовлетворены возможностями должностного роста? *(Один ответ)*

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

18. Насколько Вы удовлетворены системой адаптации новых сотрудников Минкультуры РД? *(Один ответ)*

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить
4. Система адаптации отсутствует

19. Какие меры по адаптации новых сотрудников, используемые в Минкультуры РД, Вы можете выделить? *(любое число ответов)*

1. Общее информирование, инструктаж о деятельности и культуре взаимоотношений в коллективе
2. Ознакомление со служебным распорядком, нормативными документами
3. Участие в корпоративных мероприятиях
4. Проведение внутреннего обучения, тренингов
5. Организация наставничества
6. Регулярный мониторинг адаптации в первые месяцы (квартал) работы нового сотрудника
7. Другое (укажите)
8. Нет информации о мероприятиях по адаптации
9. Никаких мероприятий не проводится
10. Затрудняюсь ответить

20. Как часто в Минкультуры РД проводится обучение сотрудников? *(один ответ по каждой строке)*

1 раз в квартал	1 раз в полугодие	1 раз в год	Обучение не проводится	Затрудняюсь ответить
-----------------	-------------------	-------------	------------------------	----------------------

1. Обучение по процессу профессиональной деятельности
2. Обучение навыкам эффективной коммуникации с клиентами/коллегами при предоставлении услуг

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

Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
---------------------	------------------------	----------------------

1. Содержанием (тематика решаемых

вопросов, и задач)

2. Процессом(реализуемые функции, процедуры)

3. Результатом

4. Престижностью

5. Общественным одобрением профессиональной деятельности

22. Что для Вас является наиболее значимым в оценке Вашей деятельности? *(любое число ответов)*

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

23. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым работать в Минкультуры РД? Дайте оценку, пожалуйста, по 10-балльной шкале, где 1 - очень маловероятно, 10 - с большой вероятностью *(Один ответ)*

12345678910

24. Какие характеристики идеальной системы взаимодействия государства и человека вы бы выделили? *(любое число ответов)*

1. Комфортность

2. Незаметность

3. Четкость, упорядоченность

4. Открытость, прозрачность

5. Забота

6. Невмешательство

7. Внимательность

8. Предсказуемость, соблюдение правил игры

9. Затрудняюсь ответить

25. К какой группе должностей государственной гражданской службы относится замещаемая Вами должность? *(один ответ)*

1. Высшая

2. Главная

3. Ведущая

4. Старшая

5. Младшая

26. Сколько лет Вы работаете на государственной службе?

Менее 1-2 лет

3-5 лет

Более 5 лет

27. Сколько лет Вы работаете в Минкультуры РД?

28. Пол

Мужской

Женский

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

1. 18-29 лет

2. 30-44 лет

3. 45-60 лет

4. 61 год и старше

30. Ваше образование? *(Один ответ)*

1. Высшее

2. Незаконченное высшее

3. Среднее специальное

4. Среднее общее

31. 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

«Карта болей»

№	Наименование процесса	Выявленные проблемы /потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы	Приоритетность решения проблемы/ удовлетворения потребности	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации
			<i>Высокая/средняя/ низкая</i>	<i>Высокая/средняя/ низкая</i>		<i>структурное подразделение</i>	<i>определяется на основании установленной приоритетности</i>