



ПРИКАЗ

13.03.2024

г.Казань

БОЕРЫК

№ 169

Об утверждении порядка сбора и анализа обратной связи от внутренних и внешних клиентов Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, подведомственных Министерству труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан учреждений

Во исполнение распоряжения Кабинета Министров Республики Татарстан от 29.09.2023 № 2160-р, в рамках реализации Плана мероприятий Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности, утвержденного приказом от 04.08.2023 № 660 «О внедрении принципов и стандартов клиентоцентричности в Министерстве труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, подведомственных Министерству труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан учреждениях» (в редакции приказа от 24.10.2023 № 831, от 01.03.2024 № 135) п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить:

Порядок сбора и анализа обратной связи от внутренних и внешних клиентов Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, подведомственных Министерству труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан учреждений согласно приложению № 1 к настоящему приказу;

форму примерной анкеты опроса по оценке удовлетворенности внешних клиентов предоставлением государственных услуг (сервисов), осуществлением функций (для физических и юридических лиц) согласно приложению № 2 к настоящему приказу;

форму примерной анкеты опроса по оценке деятельности Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан внешними клиентами согласно приложению № 3 к настоящему приказу;

форму примерной анкеты опроса сотрудников Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, территориального органа Министерства

труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан согласно приложению № 4 к настоящему приказу.

2. Руководителям структурных подразделений аппарата Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан (далее – Министерство):

обеспечить информирование физических и юридических лиц о возможности прохождения анкетирования по итогам предоставления государственной услуги (сервиса) и (или) реализации функций Министерства;

обеспечить раз в полгода заполнение сотрудниками анкеты опроса по форме согласно приложению № 4 к настоящему приказу, размещенной на сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Отделу по работе со средствами массовой информации Министерства осуществлять сопровождение системы внешней обратной связи в части размещения ссылок на анкеты опроса на сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на официальных страницах Министерства в социальных сетях.

4. Сектору по работе с населением Министерства:

при проведении приема граждан информировать граждан о возможности прохождения анкетирования и предлагать заполнить анкеты опроса на бумажном носителе по форме согласно приложениям № 2, 3 к настоящему приказу;

передавать заполненные бланки анкет опросов в отдел развития и разработки отраслевых программ Министерства.

5. Руководителям Управлений (отделов) социальной защиты Министерства в муниципальных районах и городских округах (далее – территориальные органы Министерства):

по итогам предоставления государственной услуги (сервиса) и (или) реализации функций Министерства обеспечить информирование физических и юридических лиц о возможности прохождения анкетирования и предложить заполнить анкету опроса по форме согласно приложению № 2 к настоящему приказу;

при проведении приема граждан информировать граждан о проведении анкетирования и предлагать заполнить анкеты опроса на бумажном носителе по форме согласно приложениям № 2, 3 к настоящему приказу;

обеспечить раз в полгода заполнение сотрудниками по форме анкеты опроса согласно приложению № 4 к настоящему приказу, размещенной на сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

вести в формате XLS свод результатов анкетирования на бумажных носителях внешних клиентов и направлять раз в полгода сводные результаты анкетирования в отдел развития и разработки отраслевых программ Министерства не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

6. Руководителям подведомственных Министерству труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан учреждений (далее – подведомственные учреждения):

оказывающих государственные услуги (сервисы) и (или) реализующих функции Министерства, обеспечить информирование физических и юридических лиц о возможности прохождения анкетирования по итогам предоставления

государственной услуги (сервиса) и (или) реализации функций Министерства по форме согласно приложению № 2 к настоящему приказу;

в срок до 10.04.2024г. разместить на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкету опроса, либо ссылку на web-форму, созданную для проведения анкетирования, по форме согласно приложению № 2 к настоящему приказу, а также при проведении приема граждан информировать граждан о проведении анкетирования и предлагать заполнить анкеты опроса на бумажном носителе;

в срок до 22.04.2024г. разработать порядки сбора и анализа обратной связи от внутренних клиентов для оценки подведомственных учреждений, образец анкеты опроса приведен в приложении № 4 к настоящему приказу;

вести в формате XLS свод результатов анкетирования на бумажных носителях внешних клиентов, осуществлять раз в полгода выгрузку с сайта подведомственного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» результатов анкетирования внешних клиентов в формате XLS и направлять раз в полгода сводные результаты анкетирования в отдел развития и разработки отраслевых программ Министерства не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

7. Отделу развития и разработки отраслевых программ Министерства:

осуществлять раз в полгода выгрузку с сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» результатов анкетирования внешних и внутренних клиентов (приложения №№ 2, 3, 4, к настоящему приказу) в формате XLS;

проводить анализ результатов анкетирования, полученных от территориальных органов Министерства, подведомственных учреждений, не позднее 13 числа месяца, следующего за отчетным периодом;

обеспечить направление раз в полгода не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом, анализа результатов анкетирования внешних и внутренних клиентов Министерства, сектора по работе с населением Министерства, территориальных органов Министерства, подведомственных учреждений заместителю председателя рабочей группы Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан по вопросам внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности.

8. Поступившие от заявителей жалобы на действия должностных лиц Министерства при предоставлении государственных услуг и реализации полномочий Министерства, а также предложения по совершенствованию предоставления государственных услуг подлежат рассмотрению на заседаниях рабочей группы Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан по вопросам внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности.

9. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра Р.Ф.Валиуллова.

Министр

Э.А.Зарипова

Приложение № 1
к приказу Министерства труда,
занятости и социальной защиты
Республики Татарстан
от 13.03.2024 № 169

Порядок сбора и анализа обратной связи от внутренних и внешних клиентов
Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан,
подведомственных Министерству труда, занятости и социальной защиты
Республики Татарстан учреждений

1. Общие положения

1. Настоящий порядок определяет процедуру получения обратной связи по результатам предоставления государственных услуг, сервисов осуществления государственных функций от внутренних и внешних клиентов Министерством труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан (далее – Министерство), подведомственными Министерству труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан учреждениями (далее – подведомственные учреждения) об уровне удовлетворенности процессом и механизмом предоставления государственных услуг, сервисов, осуществления государственных функций и утвержден в целях формирования механизма непрерывного повышения качества и доступности оказания услуг.

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 и Республики Татарстан.

Клиент (внутренний и внешний) – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Министерством труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан с целью удовлетворения своих потребностей.

Внутренний клиент (сотрудник) – государственный служащий, работник подведомственного Министерству труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан учреждения, уполномоченные в соответствии с законодательством на взаимодействие с внешними клиентами от лица Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан.

Внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с Министерством труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, Управлениями (отделами)

социальной защиты Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, подведомственными Министерству труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан учреждениями с целью получения информации о деятельности Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, Управлений (отделов) социальной защиты Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, подведомственных Министерству труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан учреждений, а также получения государственных услуг (сервисов).

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

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

Сервис – цифровой информационный ресурс, используемый при предоставлении услуги, оказании мер поддержки, осуществлении государственных функций в рамках компетенции Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан.

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 Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан в процессе профессиональной деятельности.

2. Система внешней обратной связи

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

4. Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений, мнений граждан и представителей юридических лиц, направленных в Министерство, Управления (отделы) социальной защиты Министерства в муниципальных районах и городских округах (далее – территориальные органы Министерства), подведомственные учреждения посредством:

- 1) обращения через Единую систему межведомственного электронного документооборота;
- 2) обращения через раздел «Интернет-приемная» на официальном сайте Министерства (<https://mtsz.tatarstan.ru/>);
- 3) направления обращения по почтовому адресу;
- 4) направления обращения по адресу электронной почты;
- 5) прямого обращения в Министерство, территориальные органы

Министерства, подведомственные учреждения на личном приеме;

6) направления обращения через сообщения в официальные группы Министерства, подведомственных учреждений в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники»;

7) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

8) участия в опросах и анкетировании, размещенных по ссылке на сайте Министерства, подведомственных учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Для сбора обратной связи от потребителей услуг, получателей мер социальной поддержки, пользователей сервисов и лиц, взаимодействующих с Министерством, дополнительно могут использоваться иные информационные ресурсы.

3. Система внутренней обратной связи

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

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

1) направления обращения по адресу электронной почты;

2) личного или онлайн-обращения к министру труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, заместителям министра труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, начальникам структурных подразделений аппарата Министерства, начальнику отдела государственной службы и кадров Министерства, руководителям территориальных органов Министерства;

3) участия в опросах и анкетировании, размещенных по ссылке на сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

4) участия в опросах, распространяемых через внутренние информационные ресурсы Министерства.

4. Анализ обращений

7. В целях анализа обращений внешних 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.

8. Анализ проводится отделом развития и разработки отраслевых программ Министерства по объективным метрикам:

1) количество обращений и жалоб, поступивших по всем обозначенным в

пункте 4 настоящего Порядка средствам связи;

- 2) основные причины обращений;
- 3) контроль сроков рассмотрения обращений граждан (время, прошедшее с момента регистрации обращения, жалобы до момента ответа гражданину);
- 4) контроль сроков перенаправления обращений граждан.
- 5) доля удовлетворенных обращений, жалоб (количество обращений, жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за квартал обращений, жалоб);
- 6) количество неудовлетворенных обращений, жалоб (количество обращений, жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал обращений, жалоб).

5. Проведение опросов, анализ результатов

9. Опросы внешних и внутренних клиентов Министерства, территориальных органов Министерства, подведомственных учреждений проводятся с целью анализа мнений в рамках следующих форм взаимодействия:

- государственная услуга;
- государственная функция;
- сервис.

10. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с Министерством, территориальными органами Министерства, подведомственным учреждениям в целом и в процессе получения государственных услуг, сервисов могут проводиться следующие опросы:

– оценка уровня удовлетворенности предоставляемой государственной услуги, функции или сервиса проводится непосредственно после получения: ссылка на проведение опроса размещается одновременно с электронным ответом о предоставлении государственной услуги, направляется на электронную почту пользователя;

– общая оценка деятельности Министерства, территориального органа Министерства, подведомственного учреждения, ссылка на проведение опроса размещается на сайте Министерства, подведомственных учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

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

11. В целях повышения клиентоцентричности деятельности Министерства, территориальных органов Министерства, подведомственных учреждений по предоставлению государственных услуг и сервисов, осуществлению государственных функций могут проводиться опросы по следующим параметрам:

- 1) понимание потребностей целевой аудитории;
- 2) оценка уровня удовлетворенности клиентов мероприятиями Министерства, территориальных органов Министерства, подведомственных учреждений, направленными на целевую аудиторию, и отдельными параметрами таких мероприятий (содержание, условия проведения, качество организации и др.);
- 3) сбор предложений по развитию и совершенствованию деятельности

Министерства;

4) оценка эффективности деятельности Министерства, территориальных органов Министерства, подведомственных учреждений, влияния результатов деятельности Министерства, территориальных органов Министерства, подведомственных учреждений на улучшение качества жизни целевой аудитории.

12. Для повышения качества профессиональной деятельности и условий труда могут проводиться опросы сотрудников Министерства, территориальных органов Министерства, подведомственных учреждений, включающие оценку:

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

13. Опросы внешних и внутренних клиентов Министерства, территориальных органов Министерства, подведомственных учреждений проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности. При отсутствии обеспечения данного параметра невозможно получение репрезентативной и достоверной информации.

14. 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, подведомственных учреждений, официальных страницах социальных сетей Министерства, подведомственных учреждений, либо может проводиться адресная рассылка целевой аудитории или иные информационные ресурсы.

Приложение № 2
к приказу Министерства труда,
занятости и социальной защиты
Республики Татарстан
от 13.03.2024 № 169

Форма

Примерная анкета опроса по оценке удовлетворенности внешних клиентов предоставлением государственных услуг (сервисов), осуществлением функций (для физических и юридических лиц)

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

Название услуги, функции, сервиса: _____

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с Министерством труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, территориальными органами Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, подведомственными Министерству труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан учреждениями (предоставлением государственных услуг, сервисов и осуществлением государственных функций) в целом? (Один ответ)

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

2. Насколько Вы удовлетворены предоставлением государственной услугой, сервисом, которые были Вам предоставлены? (Один ответ)

1. Полностью удовлетворен
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Полностью не удовлетворен

3. Оцените процесс получения услуги: насколько было легко или трудно получить государственную услугу, сервис? (Один ответ)

1. Легко
2. Скорее легко
3. Скорее трудно, чем легко
4. Трудно

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

	Оценка от 1 до 5				
	1	2	3	4	5
Понятность и удобство подачи заявления в электронном виде					
Возможность записи на прием в Министерство труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, территориальные органы подведомственные Министерству труда, занятости и социальной					

	Оценка от 1 до 5				
	1	2	3	4	5
защиты Республики Татарстан, подведомственные Министерству труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан учреждения					
Информирование о статусе услуги, сервиса					
Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов					
Оперативность получения результата					
Возможность получения результата в электронном виде					

5. Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации об государственной услуге, сервисе? (Один ответ)

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо

6. Насколько комфортным для Вас было получение государственной услуги, сервиса? (Один ответ)

1. Комфортным
2. Скорее комфортным
3. Скорее некомфортным
4. Некомфортным

7. Была ли предоставлена государственная услуга, сервис сразу при обращении, либо были затребованы дополнительные документы? (Один ответ)

1. Да, услуга была предоставлена сразу
2. Нет, услуга не была предоставлена, были затребованы дополнительные документы

8. В случае отказа в предоставлении государственной услуги, сервиса Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для получения в будущем? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

10. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, территориального органа Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, подведомственного Министерству труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан учреждения, к которым Вы обратились с вопросом, и полноту, понятность информирования об государственных услугах, сервисах при непосредственном обращении в Министерство труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, территориальный орган Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, подведомственное Министерству труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан учреждение? (Один ответ)

1. Очень хорошо

2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо

11. Как вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, территориального органа Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, подведомственного Министерству труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан учреждения, которые непосредственно оказывают государственную услугу, сервис? (Один ответ)

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо

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

1. Представитель юридического лица
2. Индивидуальный предприниматель или его представитель
3. Самозанятый
4. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого
5. Физическое лицо
6. Иной статус (укажите) _____

13. Ваш пол (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

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

16. 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

17. В каком муниципальном образовании, населенном пункте Вы проживаете?

(Открытый вопрос) _____

Приложение № 3
к приказу Министерства труда,
занятости и социальной защиты
Республики Татарстан
от 13.03.2024 № 169

Форма

**Примерная анкета опроса по оценке деятельности
Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан
внешними клиентами**

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены государственными услугами и сервисами Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан в целом? (Один ответ)

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

2. Какими сервисами Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан вы пользуетесь и как часто? (Один ответ по каждой строке относительно каждого сервиса)

Наименование сервиса	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь, время от времени	Не пользуюсь
Официальный сайт Министерства	3	2	1
Официальный телеграмм канал	3	2	1
Официальная страница Министерства в ВК	3	2	1
Официальная страница Министерства в ОК	3	2	1

3. Насколько Вы удовлетворены государственными услугами и сервисами Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы удовлетворены полностью.

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

4. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в предоставлении государственных услуг и сервисов Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан? (Открытый вопрос)

5. Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, представленную на официальном сайте, в социальных сетях? (Один ответ)

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо

4. Очень плохо

6. Есть ли у Вас опыт взаимодействия с сотрудниками Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан?

1. Есть
2. Нет

7. Насколько Вы в целом удовлетворены качеством взаимодействия с сотрудниками Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан? (при положительном ответе на вопрос 6) (Один ответ)

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

8. Приходилось ли Вам за последний год участвовать в мероприятиях, организованных Министерством труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан?

1. Да
2. Нет

9. Насколько Вы в целом удовлетворены качеством и содержанием мероприятий Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, в которых Вы принимали участие? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что качество и содержание мероприятий отличное. (Один ответ)

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

10. Что с Вашей точки зрения необходимо изменить в мероприятиях Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан? (Открытый вопрос)

11. В каком муниципальном образовании, населенном пункте Вы проживаете? (Открытый вопрос) _____

Приложение № 4
к приказу Министерства труда,
занятости и социальной защиты
Республики Татарстан
от 13.03.2024 № 169

Форма

**Примерная анкета опроса сотрудников
Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан,
территориального органа Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики
Татарстан**

1. Как долго Вы работаете в Министерстве труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, территориальном органе Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан (до 1 года, от 1-5 лет, 5-10, более 10...)

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

2. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в Министерстве труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, территориальном органе Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен
Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения)				
Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)				
Программное обеспечение				
Обслуживание технических средств				
Обеспечение расходными материалами				

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен
Понятность инструкций и методических материалов				
Понятность должностного регламента (должностной инструкции)				
Удобство использования инструкций и методических материалов				

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен
Работой информационных систем документооборота и контроля исполнения поручений				
Доступность правовой информации				
Автоматизация отчетов				
Автоматизация форм и шаблонов				
Доступ к данным подведомственных учреждений Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан				

6. Насколько Вы удовлетворены возможностями профессионального развития в Министерстве труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, территориальном органе Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан (тренинги, семинары, обучающие курсы, повышение квалификации и т.п.)? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

7. Насколько Вы удовлетворены возможностями должностного роста в Министерстве труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, территориальном органе Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

8. Насколько Вы удовлетворены взаимоотношениями между коллегами в коллективе?
(Один ответ по каждой строке)

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен
В подразделении, в котором Вы замещаете должность				
В Министерстве труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан в целом				

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен
Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)				
Процессом (реализуемые функции, процедуры)				
Результатом				
Престижностью				
Общественным одобрением				
Признанием заслуг				

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

11. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым работать в Министерстве труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, территориальном органе Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан? (Один ответ)

1. Скорее рекомендую
2. Скорее не рекомендую

12. Ваши предложения по развитию и совершенствованию деятельности Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, территориальном органе Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан (Открытый вопрос)

13. В каком муниципальном образовании, населенном пункте Вы проживаете?
(Открытый вопрос) _____