Министерство образования Свердловской области Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области «Артемовский колледж точного приборостроения»

СОГЛАСОВАНО
на совете колледжа
протокол № 5
от «28» мая 2026г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
Л.И. Доможирова
№ 176 от «28» мая 2026г.

Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Свердловской области «Артемовский колледж точного приборостроения»

г. Артемовский
2026г.

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ "АРТЕМОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ТОЧНОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Подписано цифровой подписью: ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ "АРТЕМОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ТОЧНОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"
Дата: 2026.05.29 16:31:56 +05'00'

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Свердловской области «Артемовский колледж точного приборостроения» (далее - Порядок) разработан во исполнение пункта 3 плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в государственных образовательных организациях Свердловской области, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляются Министерством образования Свердловской области, утвержденного Приказом Министерства образования Свердловской области от 24.03.2026 № 384-Д и определяет общие подходы и направления по сбору и анализу обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Свердловской области «Артемовский колледж точного приборостроения».

2. Для целей настоящего Порядка используются следующие определения:

1) внешние клиенты — обучающиеся, родители (законные представители), выпускники, организации-партнеры, органы государственной власти и местного самоуправления, общественность;

2) внутренние клиенты — педагогические работники, административно-управленческий персонал, учебно-вспомогательный и обслуживающий персонал ОУ;

3) система обратной связи — информация от клиентов ОУ, получаемая посредством опросов, анкетирования, устных и письменных обращений, онлайн-форм, сообщений в цифровых сервисах.

3. Цели сбора и анализа обратной связи:

1) повышение качества образовательной деятельности и удовлетворенности участников образовательных отношений.

4. Принципы сбора и анализа обратной связи:

1) добровольность участия респондентов;

2) анонимность (по желанию респондента);

3) регулярность и системность;

4) конфиденциальность персональных данных;

5) объективность и достоверность получаемой информации;

6) оперативность реагирования на выявленные проблемы;

7) открытость результатов (за исключением данных, содержащих персональную информацию).

5. Система обратной связи включает:

1) систему внешней обратной связи;

2) систему внутренней обратной связи.

6. Ответственным за сбор и анализ обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Свердловской области «Артемовский колледж точного приборостроения» является социальный педагог.

Глава 2. Система внешней обратной связи

7. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам предоставления государственных услуг, мер государственной поддержки в целях повышения уровня клиентоцентричности в Государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Свердловской области «Артемовский колледж точного приборостроения»

8. Источниками внешней обратной связи являются данные социологических исследований. Социологические исследования осуществляются путем проведения онлайн опросов. При проведении социологических исследований сбор данных от внешних клиентов осуществляется с соблюдением максимально возможного уровня анонимности в целях получения репрезентативной и достоверной обратной связи.

9. Сбор обратной связи осуществляется через сервис Яндекс-формы.

10. После получения государственной услуги / меры государственной поддержки, внешним клиентам предлагается пройти онлайн-опрос с целью выяснения удовлетворенности клиента получением государственной услуги / меры государственной поддержки.

11. В течение 10 дней после окончания квартала проводится анализ поступивших данных онлайн-опроса и составляется отчет.

12. По результатам отчета составляется и реализуется план устранения замечаний.

Глава 3. Система внутренней обратной связи

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

14. Система внутренней обратной связи включает участие в опросах, распространяемых через внутренние информационные ресурсы ОУ.

15. Для оценки уровня удовлетворенности внутренних клиентов различными аспектами деятельности используется сервис Яндекс-формы.

16. Проведение опросов осуществляется один раз в год.

17. При проведении опросов внутренних клиентов соблюдается анонимность.

18. Полученная обратная связь от внутренних клиентов подлежит анализу и используется для реинжиниринга внутренних процессов ОУ.

Форма анкеты для оценки удовлетворенности внешних клиентов процессами предоставления услуг (сервисов) в Государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Свердловской области «Артемовский колледж точного приборостроения»

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством по вопросу предоставления услуг (сервисов) в целом? (Один ответ)

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

2. Насколько Вы удовлетворены государственной услугой, которая была Вам предоставлена? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

3. С какими проблемами Вы столкнулись в процессе предоставления государственной услуги? (Открытый вопрос)

1. Проблема (укажите)
2. Проблем не было

4. Каким способом Вы обращались за предоставлением данной услуги? (Один ответ)

1. При обращении на портал Госуслуги (gosuslugi.ru)
2. При обращении на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru)
3. При личном обращении в ОУ ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6
5. Другое (укажите) ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6

5. Насколько Вы удовлетворены работой данных ресурсов? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ по строке)

	Оценка от 1 до 5
5.1 Портал Госуслуги	
5.2 Мобильное приложение портала Госуслуги	

6. Как была предоставлена государственная услуга? (Один ответ)

1. Услуга была предложена ОУ
2. Я сам обратился за услугой

7. Была ли предоставлена государственная услуга сразу или был отказ в предоставлении услуги? (Один ответ)

1. Да, услуга была предоставлена сразу ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 9
2. Нет, услуга не была предоставлена, был отказ

8. При отказе в предоставлении услуги Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для ее предоставления в будущем? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

9. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления услуги? (Один ответ)

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

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

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

11. Насколько Вы удовлетворены следующими процессами предоставления государственной услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что процесс организован совсем не оптимально, оценка 5 означает, что процесс организован максимально оптимально. (Один ответ по строке)

Процессы в рамках предоставления государственной услуги	Оценка от 1 до 5
11.1 Информирование о предоставлении государственной услуги (осведомленность о порядке предоставления услуги)	
11.2 Организация подачи заявителем запроса (доступность, простота и удобство обращения за получением государственной услуги)	
11.3 Прием и регистрация запроса заявителя (доступность, простота и удобство)	
11.4 Запрос и предоставление документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия (удовлетворенность количеством необходимых к предоставлению документов)	
11.5 Рассмотрение запроса и принятие решений по результатам его рассмотрения (оперативность предоставления результата)	
11.6 Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах (оперативное информирование о статусе услуги)	
11.7 Предоставление результата государственной услуги (получение результата услуги в наиболее удобной форме)	
11.8 Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги (обратная связь) (возможность оценки качества предоставления услуги)	

12. Какие проблемы возникают в рамках следующих процессов предоставления государственной услуги? (Ответы по каждой строке) (Открытый вопрос) Задается только тем респондентам, которые поставили оценки «1», «2» и «3» в вопросе №11.

Процессы в рамках предоставления государственной услуги	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
12.1 Информирование о предоставлении государственной услуги (осведомленность о порядке предоставления услуги)		
12.2 Организация подачи заявителем запроса (доступность, простота и удобство обращения за получением государственной услуги)		
12.3 Прием и регистрация запроса заявителя (доступность, простота и удобство)		
12.4 Запрос и предоставление документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия (удовлетворенность количеством необходимых к предоставлению документов)		
12.5 Рассмотрение запроса и принятие решений по результатам его рассмотрения (оперативность предоставления результата)		

12.6 Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах (оперативное информирование о статусе услуги)		
12.7 Предоставление результата государственной услуги (получение результата услуги в наиболее удобной форме)		
12.8 Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги (обратная связь) (возможность оценки качества предоставления услуги)		

13. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с техподдержкой при получении государственной услуги? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить
4. С техподдержкой не взаимодействовал

14. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями уполномоченного органа государственной власти (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги)? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить
4. С представителями органа власти не взаимодействовал

15. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками оказания услуги (в соответствии с регламентом)? (Один ответ)

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

16. Приходилось ли Вам в процессе предоставления государственной услуги оплачивать государственную пошлину (иные платежи)? (Один ответ)

1. Да, оплачивал государственную пошлину (иные платежи)
2. Нет, не оплачивал ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 18

17. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены размером уплачиваемой государственной пошлины (иными платежами)? (Один ответ)

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

18. Приходилось ли Вам в процессе предоставления государственной услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц? (Один ответ)

1. Да, использовал досудебное обжалование
2. Нет, не использовал досудебное обжалование ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 20

19. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц? (Один ответ)

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

20. Изменилось ли Ваше отношение к органу власти после предоставления государственной услуги? (Один ответ)

1. Да, в лучшую сторону
2. Да, в худшую сторону
3. Нет, не изменилось
4. Затрудняюсь ответить

21. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за предоставлением данной государственной услуги в данный орган власти? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает с большой вероятностью. (Один ответ)

1. 10 баллов
2. 9 баллов
3. 8 баллов
4. 7 баллов
5. 6 баллов
6. 5 баллов
7. 4 балла
8. 3 балла
9. 2 балла
10. 1 балл

22. Что необходимо изменить в предоставлении государственной услуги? Выскажите свои предложения. (Открытый вопрос, необязательный вопрос)

---

23. Ваш пол (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

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

6. 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

27. В каком муниципалитете Вы проживаете? (Список прилагается)

Форма анкеты для оценки удовлетворенности внешних клиентов процессом предоставления мер государственной поддержки в Государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Свердловской области «Артемовский колледж точного приборостроения»

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством по процессу предоставления мер государственной поддержки в целом? (Один ответ)

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

2. Укажите наименование меры государственной поддержки, которая Вам была предоставлена в период с 1 января 2026 года? (Один ответ, на каждую меру поддержки опрос заполняется отдельно)

Список мер социальной поддержки, предоставляемых ОУ.

3. Укажите категорию получателя меры, к которой Вы относитесь.

1. Педагогический работник
3. Обучающийся (законный представитель), осваивающий адаптированные образовательные программы среднего профессионального образования и (или) программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностях служащих
4. Обучающийся (законный представитель) образовательной организации, получающий образование в структурном подразделении государственной профессиональной образовательной организации Свердловской области – Артемовский колледж точного приборостроения
5. Обучающийся (законный представитель), осваивающий образовательные программы среднего профессионального образования и (или) программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностях служащих

4. Где Вы получили информацию о данной мере государственной поддержки? (Любое число ответов)

1. На портале Госуслуги
2. В Мобильном приложении портала Госуслуги
3. На цифровой платформе МСП (Портал Бизнес-Навигатора МСП)
4. При личном обращении в ОУ

5. Где Вы получали (оформляли) непосредственно саму меру государственной поддержки? (Один ответ)

1. На портале Госуслуги
2. В Мобильном приложении портала Госуслуги
3. На цифровой платформе МСП (Портал Бизнес-Навигатора МСП)
4. На сайте органа государственной власти
5. При личном обращении в подведомственную организацию Министерства образования Свердловской области ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6
6. В МФЦ «Мой бизнес» ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6
5. Иное (укажите)

6. Насколько Вы удовлетворены работой данных ресурсов? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ по строке)

	Оценка от 1 до 5
6.1. Портал Госуслуги	
6.2. Мобильное приложение портала Госуслуги	
6.3. Цифровая платформа МСП (Портал Бизнес-Навигатора МСП)	
6.4. Сайт ОУ	

7. Как была предоставлена мера государственной поддержки? (Один ответ)

1. Мера поддержки была предложена ОУ
2. Я сам обратился за мерой поддержки

8. Была ли предоставлена мера поддержки? (Один ответ)

1. Да, мера поддержки была предоставлена ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10
2. Нет, мера поддержки не была предоставлена, отклонено заявление

9. При отказе в предоставлении меры поддержки Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для ее оказания в будущем? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

10. Насколько Вы удовлетворены мерой государственной поддержки, которая была Вам предоставлена? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

11. С какими проблемами Вы столкнулись при оказании меры государственной поддержки? (Открытый вопрос)

1. Проблема (укажите)
2. Проблем не было

12. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления меры поддержки? (Один ответ)

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

13. Насколько легко или тяжело для Вас было получить меру поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что меру поддержки получить было очень тяжело, оценка 5 означает, что меру поддержки получить было очень легко. (Один ответ)

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

14. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами оказания меры поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ по каждой строке относительно каждого параметра)

	Оценка от 1 до 5

14.1. Осведомленность о предоставлении мер поддержки	
14.2. Понятность и удобство подачи заявления	
14.3. Информирование о статусе рассмотрения заявления на предоставление меры	
14.4. Удовлетворенность количеством необходимых к предоставлению документов	
14.5. Оперативность предоставления результата	
14.6. Получение результата в наиболее удобной форме	

15. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с техподдержкой при получении меры поддержки? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить
4. С техподдержкой не взаимодействовал

16. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями ОУ (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при получении меры поддержки)? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить
4. С представителями ОУ не взаимодействовал

17. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками предоставления меры поддержки (в соответствии с регламентом)? (Один ответ)

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

18. Приходилось ли Вам в процессе оказания меры государственной поддержки обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц? (Один ответ)

1. Да, использовал досудебное обжалование
2. Нет, не использовал досудебное обжалование ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 21

19. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц? (Один ответ)

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

21. Что необходимо изменить в предоставлении меры государственной поддержки? Выскажите свои предложения. (Открытый вопрос, необязательный вопрос)

_____

22. Ваш пол (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

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

1. 18-29 лет
2. 30-44 лет

3. 45-60 лет
4. 61 год и старше

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

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

25. 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

26. В каком муниципалитете Вы проживаете? (Список прилагается)

Форма анкеты для оценки удовлетворенности процессом взаимодействия с внутренним клиентом в Государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Свердловской области «Артемовский колледж точного приборостроения»

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

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

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
2.1. Понятность инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5
2.2. Удобство использования инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5
2.3. Актуальность инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5

3. Как часто Вы взаимодействуете с кадровым подразделением в Вашем ОУ? (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

4. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа с кадрами в Вашем ОУ? (Один ответ)

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
5.1. Выполнение требований кадровой политики организации (формирование кадрового состава, разработка и утверждение штатного расписания, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов)	1	2	3
5.2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)	1	2	3
5.3. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)	1	2	3
5.4. Аттестация сотрудников	1	2	3
5.5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников	1	2	3
5.6. Разрешение трудовых конфликтов	1	2	3
5.7. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий	1	2	3
5.8. Разработка должностных инструкций	1	2	3
5.9. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками сотрудников	1	2	3
5.10. Учет рабочего времени (ведение табеля учета рабочего времени)	1	2	3
5.11. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)	1	2	3
5.12. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)	1	2	3
5.13. Организация хранения документов	1	2	3
5.14. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации	1	2	3

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

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
6.1. Выполнение требований кадровой политики организации (формирование кадрового состава, разработка и утверждение штатного расписания, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов)		
6.2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)		
6.3. Мотивация и обучение работника (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)		
6.4. Аттестация сотрудников		
6.5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников		
6.6. Разрешение трудовых конфликтов		
6.7. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий		
6.8. Разработка должностных инструкций		
6.9. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками, личными карточками сотрудников		
6.10. Учет рабочего времени (ведение табеля учета рабочего времени)		
6.11. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)		
6.12. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)		
6.13. Организация хранения документов		
6.14. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации		

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

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

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
10.1. В подразделении, в котором Вы замещаете должность	1	2	3
10.2. В ведомстве (органе власти) в целом	1	2	3

9. 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

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

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

11. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа по информационно-технологическому сопровождениею в Вашем ОУ? (Один ответ)

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

12. Насколько Вы удовлетворены информационно-технологическим сопровождением своей профессиональной деятельности? (Один ответ по каждой строке)?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
3.1. автоматизация рабочего места	1	2	3	4	5
3.2. обеспечение бесперебойной работы электронной почты	1	2	3	4	5
3.3. обеспечение бесперебойной работы телефонной связи	1	2	3	4	5
3.4. обеспечение бесперебойной работы технических средств (компьютеров, принтеров, копировальной техники)	1	2	3	4	5

13. Что Вас не устраивает в информационно-технологическом сопровождении Вашей профессиональной деятельности? (Открытый вопрос) На вопрос отвечают, респонденты, давшие ответ «Скорее не удовлетворен» и «Полностью не удовлетворен» в вопросе № 6.

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
4.1. автоматизация рабочего места		
4.2. обеспечение бесперебойной работы электронной почты		
4.3. обеспечение бесперебойной работы телефонной связи		

4.4. обеспечение бесперебойной работы технических средств (компьютеров, принтеров, копировальной техники)		

14. Как часто Вы взаимодействуете с отделом бухгалтерского учета и отчетности в ОУ (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

15. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа по вопросам ведения бухгалтерского учета в ОУ? (Один ответ)

4. Скорее удовлетворен
5. Скорее не удовлетворен
6. Затрудняюсь ответить

16. Насколько Вы удовлетворены работой бухгалтерии при выполнении следующих задач? (Один ответ по каждой строке)

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
16.1. обеспечение получения внутренним клиентом возмещения расходов, связанных со служебными командировками: 1) выплачиваются суточные; 2) возмещаются расходы по проезду к месту командирования и обратно (включая страховой взнос на обязательное личное страхование пассажиров на транспорте, оплату услуг по оформлению проездных документов, предоставлению в поездах постельных принадлежностей); 3) возмещаются расходы по найму жилого помещения для проживания во время нахождения в служебной командировке; 4) возмещаются иные расходы	1	2	3
16.2. Обеспечение получения внутренним клиентом денежных средств при расчете денежного содержания, расчете среднедневного заработка при предоставлении отпуска, увольнении и других случаях	1	2	3
16.3. Получение информации внутренним клиентом по вопросам начисления заработной платы, выдаче расчетных листков, справок о заработной плате, справок о доходах и суммах налога физического лица по форме 2-НДФЛ	1	2	3

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

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить

17.1. обеспечение получения внутренним клиентом возмещения расходов, связанных со служебными командировками: 1) выплачиваются суточные; 2) возмещаются расходы по проезду к месту командирования и обратно (включая страховой взнос на обязательное личное страхование пассажиров на транспорте, оплату услуг по оформлению проездных документов, предоставлению в поездах постельных принадлежностей); 3) возмещаются расходы по найму жилого помещения для проживания во время нахождения в служебной командировке; 4) возмещаются иные расходы		
4.2. Обеспечение получения внутренним клиентом денежных средств при расчете денежного содержания, расчете среднедневного заработка при предоставлении отпуска, увольнении и других случаях		
4.3. Получение информации внутренним клиентом по вопросам начисления заработной платы, выдаче расчетных листков, справок о заработной плате, справок о доходах и суммах налога физического лица по форме 2-НДФЛ		

18. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием со специалистами отдела бухгалтерского учета и отчетности? (Один ответ)

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

19. Сколько лет Вы работаете в Вашем ОУ?

1. Менее 1 года
2. 1-2 года
3. 3-4 года
4. 5 лет и более

8. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

10. Ваше образование? (Один ответ)

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