



**Министерство социальной защиты Республики Карелия
(Минсоцзащиты Республики Карелия)**

ПРИКАЗ

г. Петрозаводск

№ 213-П

от 22 апреля 2026 года

**Об утверждении порядка
сбора и анализа обратной связи**

В целях реализации федерального проекта «Государство для людей» и инициативы «Государство для людей», утвержденными распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р, в соответствии с методикой оценки достижения результатов «Обеспечено внедрение и применение принципов и стандартов клиентоцентричности на региональном уровне», утвержденной протоколом заседания Межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 4 августа 2023 г. № 76-АХ,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

порядок сбора и анализа обратной связи в Министерстве социальной защиты Республики Карелия согласно приложению 1 к настоящему приказу;

форму анкеты получателя мер государственной поддержки согласно приложению 2 к настоящему приказу;

форму анкеты получателя государственной услуги согласно приложению 3 к настоящему приказу

форму анкеты по оценке осуществления контрольной (надзорной) деятельности согласно приложению 4 к настоящему приказу;

форму анкеты по оценке удовлетворенности граждан рассмотрением обращений и запросов согласно приложению 5 к настоящему приказу;

форму анкеты оценки удовлетворенности граждан доступностью, составом и качеством информации о деятельности Министерства социальной защиты Республики Карелия согласно приложению 6 к настоящему приказу;

форму анкеты оценки удовлетворенности внутренних клиентов Министерства социальной защиты Республики Карелия согласно приложению 7 к настоящему приказу;

форму «Карты болей» согласно приложению 8 к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. Министра

И.С. Скрыников

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 0088048AA5CBA395D393AD7CE12A83733A

Владелец **Скрыников Иван Семенович**

Действителен с 18.03.2025 по 11.06.2026

Порядок сбора и анализа обратной связи

1. Порядок сбора и анализа обратной связи в Министерстве социальной защиты Республики Карелия (далее – Министерство, Порядок) разработан в целях регламентации процессов сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов.

2. Для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

а) внутренний клиент (сотрудник) - государственный гражданский служащий Министерства, замещающий должность государственной гражданской службы Министерства;

б) внешний клиент - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с Министерством в целях удовлетворения своих потребностей;

в) онлайн-опрос - метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети Интернет, с целью обеспечения получения обратной связи;

г) офлайн-опрос - метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с внешними и внутренними клиентами, с целью обеспечения получения обратной связи;

д) проблема клиента - проблема, которую внутренние и внешние клиенты испытали при взаимодействии с Министерством и подведомственными ему учреждениями (далее - учреждение), а также потребности внутренних и внешних клиентов, которые Министерство и учреждения могут решить, изменив некоторые процессы своей деятельности;

е) «карта болей» - описание препятствий, рисков, нежелательных для внутренних и внешних клиентов результатов в связи с неудовлетворенной потребностью;

ж) сегментация клиентов - разделение внешних и внутренних клиентов на группы по какому-либо признаку или совокупности признаков;

з) реинжиниринг - деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование или перепроектирование услуг (функций, сервисов) в целях оптимизации деятельности Министерства и учреждений, для обеспечения соответствия осуществляемых функций (оказываемых услуг, предоставляемых сервисов) требованиям стандартов клиентоцентричности;

и) жизненная ситуация - наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с

Министерством в целях получения услуг и сервисов;

к) клиентоцентричность - концепция государственного управления, ориентированная на постоянное совершенствование процессов удовлетворения потребностей клиента на основе непрерывного изучения клиентского опыта;

л) клиент - внешний и внутренний клиент;

м) удовлетворенность клиента - измеримое восприятие клиентом степени выполнения его ожиданий;

н) сервис - услуга, функция или их часть, реализуемая в электронном виде с применением информационных систем, направленных на улучшение опыта взаимодействия клиента с Министерством и учреждениями, а также с подведомственными ему учреждениями;

о) функция - определенный постоянный (регулярный) вид, направление деятельности по реализации полномочий Министерства, осуществляемый без запроса клиента, характеризующийся определенным конечным результатом;

п) услуга - деятельность, осуществляемая по запросу клиента, связанная с реализацией государственных услуг в значении, установленном Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо иных услуг, предоставляемых Министерством, учреждениями.

3. Система сбора и анализа обратной связи от клиентов (далее - система обратной связи) направлена на оценку качества взаимодействия клиентов с Министерством и учреждениями через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

Система обратной связи может быть как внешней - служащей для сбора обратной связи от внешних клиентов, так и внутренней - служащей для сбора обратной связи от внутренних клиентов.

4. Внешняя система обратной связи служит для выявления отношения внешних клиентов к деятельности Министерства и учреждений по следующим направлениям:

предоставление государственных услуг (сервисов);

выполнение функций;

предоставление мер государственной поддержки;

осуществление государственного контроля (надзора) и профилактика нарушений обязательных требований;

рассмотрение обращений и запросов;

обеспечение доступа к информации о деятельности органа власти.

5. Внутренняя система обратной связи служит для изучения отношения сотрудников Министерства к действующим процессам внутреннего взаимодействия по вопросам оценки уровня удовлетворенности:

информационно-техническим обеспечением служебной (профессиональной) деятельности;

взаимодействием с другими структурными подразделениями Министерства;

профессиональным развитием;
должностным ростом;
взаимодействием между коллегами в коллективе;
ведением бухгалтерского учета;
рассмотрением запросов и обращений в кадровую службу;
участием в процессах нормотворчества и оформления, исполнения договоров (соглашений), других распорядительных документов;
административно-хозяйственной деятельностью;
управлением государственным имуществом.

6. Цели получения обратной связи:

а) сбор единой и сравнимой информации о качестве и об удовлетворенности внешних и внутренних клиентов взаимодействием с Министерством в разных жизненных ситуациях;

б) выявление проблем при взаимодействии с внутренними и внешними клиентами, разработка мер по их устранению, направленных на повышение удовлетворенности внутренних и внешних клиентов;

в) повышение эффективности процессов в Министерстве и учреждений;

г) оперативное реагирование на проблемы клиентов.

7. Источниками обратной связи от внешних клиентов являются:

– данные информационных систем, интегрирующих информацию от внешних клиентов о качестве услуг и сервисов (через Единую интернет-приемную Министерства, Официального интернет-портала Республики Карелия в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), официальные сайты и иные онлайн-ресурсы Министерства, учреждений, иные ведомственные и региональные системы);

– результаты онлайн- и офлайн-опросов внешних клиентов, распространяемые через информационные ресурсы Министерства, учреждений, и иные онлайн-ресурсы (социологические исследования, контент-анализ средств массовой информации и социальных сетей и другие);

– другие источники получения внешней обратной связи, организованные Министерством, учреждениями.

Источниками обратной связи от внутренних клиентов являются:

– опросы внутренних клиентов в бумажном или электронном виде;

– личное обращение к руководителю, заместителям руководителя, руководителям структурных подразделений Министерства, учреждений;

– другие источники получения внутренней обратной связи, организованные Министерством и учреждениями.

8. Сбор и анализ обратной связи осуществляются уполномоченным лицом Министерства.

9. Министерство организует получение обратной связи от клиента посредством использования различных методов и инструментов, которые

включают в себя:

а) для внешнего клиента:

- онлайн- и офлайн-опросы в соответствии с перечнем вопросов оценки удовлетворенности внешних клиентов государственной услугой, государственной функцией, государственной мерой поддержки, доступом к информации о деятельности Министерства, при рассмотрении обращений и иных видах взаимодействия внешнего клиента с Министерством и перечнем возможных ответов на указанные вопросы, содержащиеся в формах анкет согласно приложениям 2-6 к Приказу;

- получение мнений в форме «прямой линии»;

- анализ обращений клиентов;

- иные методы и инструменты сбора обратной связи, полученные из источников системы внешней обратной связи, указанные в пункте 7 настоящего Порядка.

б) для внутренних клиентов:

- онлайн- и офлайн-опросы в соответствии с перечнем вопросов и перечнем возможных ответов на указанные вопросы, содержащиеся в примерной форме анкеты оценки удовлетворенности внутренних клиентов Министерства согласно приложению 6 к настоящему Порядку;

- анализ обращений внутренних клиентов, полученных из источников обратной связи, указанных в пункте 7;

- иные методы и инструменты сбора обратной связи, полученные из источников системы внутренней обратной связи, указанных в пункте 7 настоящего Порядка.

10. Информация об онлайн-опросе размещается на официальном сайте Министерства и учреждений, официальных страницах Министерства и учреждений в социальных сетях.

11. В целях получения достоверной информации при проведении онлайн- и офлайн-опросов внешних и внутренних клиентов опросы проводятся анонимно.

12. Перед проведением онлайн- и офлайн-опроса клиента необходимо проинформировать о целях проведения опроса.

13. Анализ обратной связи клиента проводится в целях выявления:

а) у внешнего клиента - общего уровня удовлетворенности государственной услугой, государственной функцией, сервисом или иным видом взаимодействия;

б) у внутреннего клиента - отношения к взаимодействию внутри Министерства в процессе профессиональной деятельности и отношения к взаимодействию Министерства с подведомственными ему учреждениями в процессе профессиональной деятельности.

14. Анализ обратной связи от внутренних и внешних клиентов проводится на основании следующих данных:

а) результаты онлайн- и офлайн-опросов;

б) количество обращений и запросов, поступивших из источников внешней и внутренней обратной связи, определенных пунктами 6-7

настоящего Порядка, с указанием доли в процентном соотношении по различным каналам;

в) количество обращений и запросов по сегментам клиентов, которые определены Министерством;

г) основные причины обращений;

д) время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения и запроса, до момента ответа клиенту);

е) количество и доля удовлетворенных обращений от числа всех поступивших за исследуемый период обращений;

ж) количество и доля неудовлетворенных обращений от числа всех поступивших за исследуемый период обращений.

15. В результате анализа обратной связи от внутренних и внешних клиентов формируется «карта болей» клиента в разрезе каждого процесса Министерства. Все выявленные «боли» клиента подлежат включению в «карту болей» в соответствии с приложением 8 к настоящему Порядку.

16. В «карте болей» отражаются:

а) выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов;

б) мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов, и сроки реализации указанных мероприятий.

17. По результатам анализа обратной связи от клиентов рекомендуется установить критерии приоритетности выявленных проблем и потребностей клиентов для определения сроков реализации мероприятий, необходимых к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов. Максимальным приоритетом могут обладать наиболее распространенные «боли» клиента, а также «боли» клиента, связанные с другими процессами Министерства.

18. Приоритетность решения проблемы включается в «карту болей» и зависит от степени ее распространенности.

Степени распространенности проблем:

а) высокая (81-100% от общего числа опрошенных);

б) средняя (31-80% от общего числа опрошенных);

в) низкая (0-30% от общего числа опрошенных).

19. Результаты анализа собранной обратной связи от клиентов учитываются при проектировании и реинжиниринге государственных услуг, функций, сервисов, доступа к информации о деятельности Министерства и учреждений, рассмотрения обращений и иных видов взаимодействия клиента с Министерством в целях повышения качества клиентского опыта для:

создания или доработки процессов, указанных в пункте 4 настоящего Порядка;

создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официального сайта, информационных систем;

подготовки предложений об изменении нормативного правового регулирования предоставления (исполнения) государственных услуг, функций, сервисов, а также мер государственной поддержки;

принятия и изменения правовых актов Министерства;
подготовки предложений об изменении межведомственных процессов, реинжиниринга внутренних процессов исполнительных органов;
подготовки методических материалов и разъяснений.

20. Сбор обратной связи осуществляется на постоянной основе, анализ результатов проводится не реже 1 раза в год. Информация о результатах сбора и анализа обратной связи носит внутриведомственный характер.

21. В случае выявления высокой степени распространенности препятствий и рисков, конкретных проблем внутренних и внешних клиентов, выявленных в ходе сбора и анализа обратной связи, рекомендуется проводить дополнительный сбор обратной связи.

Приложение 2
к приказу Министерства социальной защиты
Республики Карелия
от 22 апреля 2026 года № 213-П

Форма анкеты получателя мер государственной поддержки

1. Укажите наименование меры поддержки, которая Вам была предоставлена _____

2. Как узнали об услуге? (выберите до 3 вариантов)

1) На портале «Госуслуги» (на сайте/в мобильном приложении);

2) На сайте Министерства социальной защиты Республики Карелия;

3) При личном обращении в отделение Центра социальной работы Республики Карелия по месту жительства/МФЦ;

4) В СМИ/социальных сетях;

5) От коллег, знакомых;

6) Иное (укажите) _____

3. Как обратились за услугой? (выберите 1 вариант ответа)

1) На портале «Госуслуги» (на сайте/в мобильном приложении);

2) На сайте Министерства социальной защиты Республики Карелия;

3) При личном обращении в отделение Центра социальной работы Республики Карелия по месту жительства/МФЦ;

4) Иное (укажите) _____

4. Возникли ли проблемы при получении меры государственной поддержки? (выберите до 2 вариантов)

1) сложность подачи заявления;

2) недостаточное информирование;

3) много документов надо предоставить самостоятельно;

4) долгие сроки рассмотрения;

5) низкая компетентность специалистов;

6) проблем не возникло;

7) другое (укажите) _____.

5. Оцените Вашу удовлетворенность предоставлением меры государственной поддержки по 5-балльной шкале, где 1 - полностью не удовлетворены, 5 - полностью удовлетворены.

	Оценка от 1 до 5
Информирование о мере государственной поддержки	
Понятность и удобство способов подачи заявления	
Информирование о ходе предоставления услуги	
Количество документов для получения услуги	
Сроки предоставления услуги	
Взаимодействие со специалистами учреждения (вежливость и компетентность)	
Доступность связи с сотрудниками учреждения	

6. Что, на Ваш взгляд, необходимо изменить в предоставлении услуги?

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 3
к приказу Министерства социальной защиты
Республики Карелия
от 22 апреля 2026 года № 213-П

Форма анкеты получателя государственной услуги

1. В отношении какой услуги Вы оставляете отзыв? _____

2. Оцените Вашу удовлетворенность качеством предоставления услуги по 5-балльной шкале, где 1 - полностью не удовлетворены, 5 - полностью удовлетворены _____

3. Как обратились за услугой? (выберите 1 вариант ответа)

- 1) На портале «Госуслуги» (на сайте/в мобильном приложении);
- 2) На сайте Министерства социальной защиты Республики Карелия;
- 3) При личном обращении в Министерство социальной защиты Республики Карелия/МФЦ;

4) Иное (укажите) _____

4. Оцените Вашу удовлетворенность электронной формой подачи заявления по 5-балльной шкале, где 1 - полностью не удовлетворены, 5 - полностью удовлетворены _____

5. Оцените Вашу удовлетворенность предоставлением услуги по 5-балльной шкале, где 1 - полностью не удовлетворены, 5 - полностью удовлетворены

	Оценка от 1 до 5
Информирование об услуге	
Понятность и удобство способов подачи заявления	
Информирование о ходе предоставления услуги	
Количество документов для получения услуги	
Сроки предоставления услуги	
Взаимодействие со специалистами учреждения (вежливость и компетентность)	
Доступность связи с сотрудниками учреждения	

6. Вам приходилось в процессе получения услуги посещать Министерство социальной защиты Республики Карелия?

- 1) да;
- 2) нет (переход к вопросу № 9).

7. Сколько раз Вы посещали Министерство социальной защиты Республики Карелия в процессе получения услуги? _____

8. Укажите время, которое Вы потратили на ожидание в очереди при одном из посещений Министерства социальной защиты Республики Карелия в процессе получения услуги (если ожидать не пришлось - поставьте 0 минут) _____

9. Была ли предоставлена услуга?

- да, услуга была предоставлена (переход к вопросу № 11);
нет, услуга не была предоставлена.

10. При отказе в предоставлении услуги Вам была предоставлена полная информация о необходимых действиях для ее получения в будущем?

- да;
нет;
затрудняюсь ответить.

11. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями исполнительного органа (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги)?

скорее удовлетворен(а);

скорее не удовлетворен(а);

затрудняюсь ответить;

с представителями исполнительного органа не взаимодействовал(а).

12. Что, на Ваш взгляд, необходимо изменить в предоставлении услуги? _____

Благодарим Вас за участие в опросе!

Форма анкеты по оценке осуществления контрольной
(надзорной) деятельности

Блок 1. Оценка проведения контрольных (надзорных) мероприятий

1. Проводились ли в отношении Вашей организации контрольные (надзорные) мероприятия за последний год?

- 1) да;
- 2) нет (окончание опроса);
- 3) затрудняюсь ответить (окончание опроса).

2. Укажите вид государственного контроля (надзора), в рамках которого проводилось _____ контрольное _____ (надзорное) мероприятие _____

3. Оцените Вашу удовлетворенность взаимодействием с исполнительным органом при проведении контрольных (надзорных) мероприятий по 5-балльной шкале, где 1 - полностью не удовлетворены, 5 - полностью удовлетворены _____

4. Что Вас не устроило во взаимодействии с исполнительным органом при проведении контрольных (надзорных) мероприятий?

5. Приходилось ли Вам обжаловать решения, действия (бездействие) контрольных (надзорных) органов, а также должностных лиц?

- 1) да;
- 2) нет

6. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом обжалования решений, действий (бездействия) контрольных (надзорных) органов, а также должностных лиц?

- 1) скорее удовлетворен(а) (окончание опроса);
- 2) скорее не удовлетворен(а);
- 3) затрудняюсь ответить (окончание опроса);

7. Что Вас не устроило в результате обжалования решений, действий (бездействия) контрольных (надзорных) органов, а также должностных лиц? _____

Блок 2. Оценка осуществления профилактики нарушений обязательных требований

1. Проводились ли в отношении Вашей организации мероприятия по профилактике нарушений обязательных требований (консультирование, профилактический визит, направление предостережения):

- 1) да;
- 2) нет (окончание опроса);
- 3) затрудняюсь ответить (окончание опроса).

2. Укажите вид контроля, в рамках которого проводилось профилактическое мероприятие (один ответ) (перечень видов контроля (надзора) исполнительного органа).

3. Оцените Вашу удовлетворенность взаимодействием с исполнительным органом при проведении мероприятий по профилактике нарушений обязательных требований по 5-балльной шкале, где 1 - полностью не удовлетворены, 5 - полностью

удовлетворены _____

4. Что Вас не устроило во взаимодействии с исполнительным органом при проведении мероприятий по профилактике нарушений обязательных требований? _____

5. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования по вопросам соблюдения обязательных требований на официальном сайте контрольного (надзорного) органа?

- 1) скорее удовлетворен(а);
- 2) скорее не удовлетворен(а);
- 3) затрудняюсь ответить.

6. Какую информацию по вопросам соблюдения обязательных требований Вы не нашли на официальном сайте контрольного (надзорного) органа? _____

7. Обращались ли Вы в контрольный (надзорный) орган за консультацией или за проведением профилактического визита по вопросам соблюдения обязательных требований?

- 1) да;
- 2) нет;
- 3) затрудняюсь ответить.

Приложение 5
к приказу Министерства социальной защиты
Республики Карелия
от 22 апреля 2026 года № 213-П

Форма анкеты по оценке удовлетворенности граждан рассмотрением
обращений и запросов

1. Ваш пол:
 - 1) мужской;
 - 2) женский.
 2. Ваш возраст _____
 3. Ваше социальное положение:
 - 1) учащийся, студент;
 - 2) служащий;
 - 3) рабочий;
 - 4) предприниматель;
 - 5) домохозяйка;
 - 6) безработный;
 - 7) пенсионер;
 - 8) другая категория.
 4. Как Вы предпочитаете направлять обращение?
 - 1) по почте;
 - 2) по электронной почте;
 - 3) лично - через сотрудников Министерства;
 - 4) по телефону;
 - 5) другое (укажите) _____
 5. В какой из перечисленных органов Вы обращались?
 - 1) в Администрацию Президента Российской Федерации;
 - 2) в Министерство социальной защиты Республики Карелия;
 - 3) никуда не обращался;
 - 4) другое (укажите) _____
 6. Целью Вашего обращения было:
 - 1) защита и восстановление нарушенных прав;
 - 2) информирование об имеющихся недостатках;
 - 3) предложения по улучшению деятельности Министерства социальной защиты Республики Карелия;
 - 4) другое (укажите) _____
 7. Результатом рассмотрения Вашего обращения стало:
 - 1) устранение допущенного нарушения;
 - 2) получение разъяснений;
 - 3) получение одобрения по внедрению или реализации предложений;
 - 4) получение запрашиваемых документов, материалов, информации;
 - 5) отказ.
 8. Ваши предложения по совершенствованию организации работы с обращениями граждан в Министерстве социальной защиты Республики Карелия _____
-

9. Ваши предложения по созданию условий для оперативного и действенного взаимодействия населения с властью по жизненным проблемам и для направления предложений _____

Приложение 6
к приказу Министерства социальной защиты
Республики Карелия
от 22 апреля 2026 года № 213-П

Форма анкеты оценки удовлетворенности доступностью, составом и
качеством информации о деятельности исполнительных органов
Республики Карелия

1. Какие источники Вы используете для получения информации о деятельности Министерства социальной защиты Республики Карелия?

- 1) официальный сайт Министерства социальной защиты Республики Карелия в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт);
- 2) официальные страницы Министерства социальной защиты Республики Карелия в социальных сетях/мессенджерах (переход к вопросу № 7);
- 3) другое (укажите) _____ (переход к вопросу № 12).

2. Как часто Вы пользуетесь сайтом Министерства социальной защиты Республики Карелия?

- 1) пользуюсь постоянно;
- 2) пользуюсь время от времени;
- 3) затрудняюсь ответить.

3. Удастся ли Вам найти требуемую информацию на сайте Министерства социальной защиты Республики Карелия?

- 1) да;
- 2) нет;
- 3) затрудняюсь ответить.

4. Оцените, насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на сайте Министерства социальной защиты Республики Карелия, по 5-балльной шкале, где 1 – очень тяжело, 5 – очень легко _____

5. За получением какой информации Вы чаще всего обращаетесь на сайт Министерства социальной защиты Республики Карелия? _____

6. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в информационном наполнении и/или структуре сайта Министерства социальной защиты Республики Карелия? _____

7. Как часто Вы пользуетесь следующими источниками информации?

Источник информации	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь время от времени	Затрудняюсь ответить
Официальный сайт Министерства социальной защиты Республики Карелия в информационно-телекоммуникационной сети Интернет			

Официальные страницы Министерства социальной защиты Республики Карелия в социальных сетях/мессенджерах			
Другое			

8. Удастся ли Вам найти необходимую информацию на следующих ресурсах?

Ресурс	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Официальный сайт Министерства социальной защиты Республики Карелия в информационно-телекоммуникационной сети Интернет			
Официальные страницы Министерства социальной защиты Республики Карелия в социальных сетях/мессенджерах			
Другое			

9. Оцените, насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на следующих ресурсах, по 5-балльной шкале, где 1 - полностью не удовлетворены, 5 - полностью удовлетворены

Ресурс	Оценка (от 1 до 5)
Официальный сайт Министерства социальной защиты Республики Карелия в информационно-телекоммуникационной сети Интернет	
Официальные страницы Министерства социальной защиты Республики Карелия в социальных сетях/мессенджерах	
Другое	

10. Какая информация наиболее востребована Вами на страницах Министерства социальной защиты Республики Карелия в социальных сетях и/или мессенджерах? _____

11. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в ведении страниц Министерства социальной защиты Республики Карелия в социальных сетях и/или мессенджерах? _____

12. Оцените, насколько Вы удовлетворены доступностью, составом и качеством информации в целом о деятельности Министерства социальной защиты Республики Карелия, по 5-балльной шкале, где 1 - полностью не удовлетворены, 5 - полностью удовлетворены _____

Приложение 7
к приказу Министерства социальной защиты
Республики Карелия
от 22 апреля 2026 года № 213-П

**Форма анкеты оценки удовлетворенности внутренних клиентов
Министерства социальной защиты Республики Карелия**

**Блок 1. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов профессиональной
деятельностью в Министерстве социальной защиты Республики Карелия**

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в Министерстве социальной защиты Республики Карелия?

- 1) скорее удовлетворен(а);
- 2) скорее не удовлетворен(а);
- 3) затрудняюсь ответить.

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

Вопрос	Постоянно, каждый рабочий день	Несколько раз в неделю	Несколько раз в месяц	Несколько раз в год	Не занимаю сь этим
Предоставление государственных услуг					
Предоставление мер государственной поддержки					
Проведение контрольных (надзорных) мероприятий					
Подготовка ответов на обращения и запросы					
Нормативная правовая деятельность в Министерстве социальной защиты Республики Карелия					
Консультирование					

по вопросам взаимодействия с Министерством социальной защиты Республики Карелия					
---	--	--	--	--	--

3. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках своей профессиональной деятельности в Министерстве социальной защиты Республики Карелия? (ответ по каждой строке относительно каждого вида деятельности, которым занимаетесь)

Вопрос	Проблемы
Предоставление государственных услуг	
Предоставление мер государственной поддержки	
Проведение контрольных (надзорных) мероприятия	
Подготовка ответов на обращения и запросы	
Нормативная правовая деятельность в Министерстве социальной защиты Республики Карелия	
Консультирование по вопросам взаимодействия с Министерством социальной защиты Республики Карелия	

4. Насколько Вы удовлетворены материальным оснащением своей деятельности? (один ответ по каждой строке)

Вид	Полностью удовлетворен(а)	Скорее удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а)	Полностью не удовлетворен(а)	Затрудняюсь ответить
Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.)					
Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)					

5. Насколько Вы удовлетворены информационно-техническим сопровождением своей профессиональной деятельности?

Вид	Полност	Скорее	Скорее	Полнос	Затру
-----	---------	--------	--------	--------	-------

	ью удовлетв орен(а)	удовлет ворен(а)	не удовлет ворен(а)	тью не удовлет ворен(а)	дняю сь ответ ить
1	2	3	4	5	6
Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)					
Программное обеспечение					
Обслуживание технических средств					
Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений					
Правовые информационные системы					
Информационные системы управления кадровыми процессами					
Наличие доступа к общедоступным информационным ресурсам (информационно-телекоммуникационная сеть Интернет)					
Доступ к иным данным своего исполнительного органа					

6. Что Вас не устраивает в информационно-техническом сопровождении Вашей профессиональной деятельности? (открытый вопрос)

Вид	Проблема (укажите)	Затрудн яюсь ответить
Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)		
Программное обеспечение		
Обслуживание технических средств		
Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений		
Правовые		

информационные системы		
Информационные системы управления кадровыми процессами		
Наличие доступа к общедоступным информационным ресурсам (сеть Интернет)		
Доступ к иным данным своего исполнительного органа		

7. Что необходимо изменить в информационно-техническом сопровождении Вашей профессиональной деятельности?

8. Как часто Вы взаимодействуете с кадровой службой Министерства социальной защиты Республики Карелия?

- 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 Министерстве социальной защиты Республики Карелия?

- 1) скорее удовлетворен(а);
- 2) скорее не удовлетворен(а);
- 3) затрудняюсь ответить.

10. Насколько Вы удовлетворены работой кадрового подразделения при выполнении следующих функции?

Функция	Скорее удовлетворен (а)	Скорее не удовлетворен(а)	Затрудняюсь ответить	С данной ситуацией не сталкивался
1	2	3	4	5
Поступление на государственную гражданскую службу				
Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу				
Назначение на иную должность				
Изменение существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)				

Проведение служебных проверок				
Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера				
Представление сведений в сети Интернет об адресах сайтов и (или) страниц сайтов в сети Интернет, на которых государственным гражданским служащим, гражданином Российской Федерации, претендующим на замещение должности государственной гражданской службы Российской Федерации, размещались общедоступная информация, а также данные, позволяющие его идентифицировать				
Аттестация сотрудников				
Рассмотрение индивидуального служебного (трудового) спора				
Подготовка на сотрудников наградных документов и документов на поощрение				
Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)				
Работа с сотрудниками (выдача справок, выписок из личных документов)				
Организация диспансеризации				
Ознакомление с документами				
Оформление приказов на отпуска				
Оформление приказов на командировки				
Актуализация анкетных данных				

Централизованный сбор различных информации, заявлений и деклараций в сфере противодействия коррупции				
Рассмотрение заявлений, уведомлений, информации от сотрудников в сфере противодействия коррупции				
Соблюдение сотрудниками кадровой службы принципов клиентоцентричности				
Иные функции кадрового подразделения (указать какие)				

11. Что Вас не устраивает в работе кадрового подразделения при выполнении следующих функции?

Задачи и функции кадрового подразделения	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
1	2	3
Поступление на государственную гражданскую службу		
Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу		
Назначение на иную должность		
Изменение существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)		
Проведение служебных проверок		
Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера		
Представление сведений в сети Интернет об адресах сайтов и (или) страниц сайтов в сети Интернет, на которых государственным гражданским служащим, гражданином Российской Федерации, претендующим на замещение должности государственной гражданской службы Российской Федерации, размещались общедоступная информация, а также данные, позволяющие его идентифицировать		
Аттестация сотрудников		

Рассмотрение индивидуального служебного (трудового) спора		
Подготовка на сотрудников наградных документов и документов на поощрение		
Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)		
Работа с сотрудниками (выдача справок, выписок из личных документов)		
Организация диспансеризации		
Ознакомление с документами		
Оформление приказов на отпуска		
Оформление приказов на командировки		
Актуализация анкетных данных		
Сбор различных информации, заявлений и деклараций в сфере противодействия коррупции		
Рассмотрение заявлений, уведомлений, информации от сотрудников в сфере противодействия коррупции		
Соблюдение сотрудниками кадровой службы принципов клиентоцентричности		
Иные функции кадрового подразделения (указать какие)		

13. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием со специалистами кадрового подразделения?

- 1) скорее удовлетворен(а);
- 2) скорее не удовлетворен(а);
- 3) затрудняюсь ответить.

14. Насколько Вы удовлетворены взаимоотношениями между коллегами в коллективе?

Вид коллектива	Оценка		
	Скорее удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а)	Затрудняюсь ответить
В подразделении, в котором Вы замещаете должность			

В Министерстве социальной защиты Республики Карелия в целом			
---	--	--	--

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

- 1) скорее удовлетворен(а);
- 2) скорее не удовлетворен(а);
- 3) затрудняюсь ответить.

16. Насколько Вы удовлетворены возможностями должностного роста?

- 1) скорее удовлетворен(а);
- 2) скорее не удовлетворен(а);
- 3) затрудняюсь ответить.

17. Насколько Вы удовлетворены системой адаптации новых сотрудников Министерства социальной защиты Республики Карелия?

- 1) скорее удовлетворен(а);
- 2) скорее не удовлетворен(а);
- 3) затрудняюсь ответить;
- 4) система адаптации отсутствует.

18. Какие меры по адаптации новых сотрудников, используемые в Министерстве социальной защиты Республики Карелия, Вы можете выделить?

- 1) общее информирование, инструктаж о деятельности и культуре взаимоотношений в коллективе;
- 2) знакомство с трудовым распорядком, правовыми актами, регулирующими деятельность Министерства социальной защиты Республики Карелия;
- 3) подключение нового сотрудника к корпоративным мессенджерам, корпоративным порталам и т.п.;
- 4) участие в корпоративных мероприятиях;
- 5) проведение внутреннего обучения, тренингов;
- 6) организация наставничества;
- 7) регулярный мониторинг адаптации в первые месяцы (квартал) работы нового сотрудника;
- 8) другое (укажите);
- 9) нет информации о мероприятиях по адаптации;
- 10) никаких мероприятий не проводится;
- 11) затрудняюсь ответить.

19. Как часто в Министерстве социальной защиты Республики Карелия проводится обучение сотрудников?

Вид обучения	1 раз в квартал	1 раз в полугодие	1 раз в год	Обучение не проводится	Затрудняюсь ответить
Обучение по процессу профессиональной деятельности					
Обучение навыкам эффективной коммуникации с					

клиентами/коллегами при предоставлении услуг					
--	--	--	--	--	--

20. Насколько Вы удовлетворены своей деятельностью? (один ответ по каждой строке)

Вид	Скорее удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а)	Затрудняюсь ответить
1	2	3	4
Содержание (тематика решаемых вопросов и задач)			
Процесс (реализуемые функции, процедуры)			
Результат			
Престижность			
Общественное одобрение			

21. 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) затрудняюсь ответить.

22. 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;
- 9) затрудняюсь ответить.

23. Укажите общий стаж работы?

- 1) менее 1 года;
- 2) 1-2 года;
- 3) 3-4 года;

4) 5 лет и более.

Блок 2. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов участием в процессах нормотворчества и оформления, исполнения контрактов

1. Насколько Вы удовлетворены организацией процесса нормотворчества в части правовых актов исполнительного органа? (один ответ по каждой строке)

Стадия	Полностью удовлетворен(а)	Скорее удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а)	Полностью не удовлетворен(а)	Затрудняюсь ответить
1	2	3	4	5	6
Подготовка проекта правового акта					
Согласование проекта правового акта					
Утверждение правового акта					
Размещение правового акта на сайте органа власти					
Контроль и соблюдение правового акта					

2. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках процесса нормотворчества? (ответ по каждой строке относительно каждого этапа)

Проблема	Укажите проблему	Затрудняюсь ответить
Подготовка проекта ПА		
Согласование проекта ПА		
Утверждение ПА		
Размещение ПА на сайте органа власти		
Контроль и соблюдение ПА		

3. Насколько Вы удовлетворены регламентацией своей профессиональной деятельности по вопросам подготовки, согласования и утверждения нормативных

ПА? (один ответ по каждой строке)

Вид	Полностью удовлетворен(а)	Скорее удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а)	Полностью не удовлетворен(а)	Затрудняюсь ответить
1	2	3	4	5	6
Понятность инструкций и методических материалов					
Удобство использования инструкций и методических материалов					

4. Насколько Вы удовлетворены автоматизацией своей профессиональной деятельности по вопросам подготовки, согласования и размещения нормативных ПА? (один ответ по каждой строке)

Вид	Полностью удовлетворен(а)	Скорее удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а)	Полностью не удовлетворен(а)	Затрудняюсь ответить
Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений					
Правовые информационные системы					
Доступ к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)					

5. Насколько Вы удовлетворены своей деятельностью? (один ответ по каждой строке)

Вид	Скорее удовлетворен(а)	Скорее не удовлетворен(а)	Затрудняюсь ответить
1	2	3	4

Содержание (тематика решаемых вопросов и задач)			
Процесс (реализуемые функции, процедуры)			
Результат			

Блок 3. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов рассмотрением обращений

1. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по вопросам обращений?

- 1) постоянно, каждый рабочий день;
- 2) несколько раз в неделю;
- 3) несколько раз в месяц;
- 4) несколько раз в год;
- 5) затрудняюсь ответить;
- 6) не взаимодействую с указанными лицами (окончание опроса).

2. К какому типу чаще всего относятся обращения, с которыми Вам приходится работать?

- 1) заявление;
- 2) предложение;
- 3) жалоба;
- 4) иное _____ (укажите).

3. По каким поводам чаще всего бывают обращения?

4. Укажите способ подачи обращения, с которым Вам приходится чаще всего работать? (один ответ)

1) через раздел «Единая интернет-приемная исполнительных органов Республики Карелия»;

2) по почте;

3) по электронной почте;

4) прямое обращение в исполнительный орган на личном приеме;

5) через «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);

6) через систему «Платформа обратной связи»;

7) иное _____ (укажите).

5. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в Министерство социальной защиты Республики Карелия? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка «1» означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка «5» означает, что Вы полностью удовлетворены (заполняется служащими, которые работают с обращениями граждан)

Форма подачи обращения	Оценка от 1 до 5
Через раздел «Единая интернет-приемная исполнительных органов Республики Карелия»	
По почте	

По электронной почте	
Прямое обращение в Министерство социальной защиты Республики Карелия при личном приеме	
Через «Госуслуги»	
Через систему «Платформа обратной связи»	
Иное	

6. С Вашей точки зрения, насколько легко или сложно подать обращение в Министерство социальной защиты Республики Карелия? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка «1» означает, что подать обращение было очень тяжело, оценка «5» означает, что подать обращение было очень легко (заполняется служащими, которые работают с обращениями).

7. Как часто происходит переадресация обращений в другой исполнительный орган? (заполняется служащими, которые регистрируют обращения)

- 1) часто;
- 2) редко (переход к вопросу № 10);
- 3) никогда (переход к вопросу № 10);
- 4) затрудняюсь ответить (переход к вопросу № 10).

8. Каковы обычно причины переадресации обращений в другой исполнительный орган? (заполняется служащими, которые регистрируют обращения).

9. Как часто происходит отказ в рассмотрении обращений? (заполняется служащими, которые регистрируют обращения)

- 1) часто;
- 2) редко (переход к вопросу № 12);
- 3) никогда (переход к вопросу № 12);
- 4) затрудняюсь ответить (переход к вопросу № 12).

10. Каковы обычно причины отказов в рассмотрении обращений?

11. В целом, насколько Вы удовлетворены процессом рассмотрения обращений в Вашем исполнительном органе? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка «1» означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка «5» означает, что Вы полностью удовлетворены.

12. Что необходимо изменить в процессе рассмотрения обращений в Вашем исполнительном органе?

Блок 4. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов предоставлением государственных услуг (сервисов), осуществлением государственных функций

1. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по вопросам предоставления государственных услуг?

- 1) постоянно, каждый рабочий день;
- 2) несколько раз в неделю;
- 3) несколько раз в месяц;
- 4) несколько раз в год;
- 5) затрудняюсь ответить;
- 6) не занимаюсь рассмотрением обращений (окончание опроса).

2. Предоставлением каких государственных услуг Вы занимаетесь? (Перечень услуг исполнительного органа)

3. Каким образом организовано информирование о предоставлении государственной услуги в исполнительном органе? (любое число ответов)

- 1) при обращении через Единый портал;
- 2) при обращении через мобильное приложение Единого портала;
- 3) при непосредственном обращении на официальный сайт исполнительного органа;

- 4) при личном обращении в исполнительный орган;
- 6) другое (укажите).

4. Насколько Вы удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка «1» означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка «5» означает, что Вы полностью удовлетворены, (один ответ по строке)

Параметр	Оценка от 1 до 5
1	2
Полнота (достаточность) информирования о порядке предоставления услуги	
Понятность и удобство подачи заявления	
Информирование о статусе услуги	
Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	
Оперативность получения результата	
Возможность получения результата в электронном виде	

5. Каким образом предоставляется государственная услуга?

- 1) услуга всегда предлагается самим исполнительным органом;
- 2) заявитель сам обращается за услугой;
- 3) государственная услуга предлагается исполнительным органом или заявитель сам обращается за ее получением.

6. Приходилось ли Вам подготавливать проект решения (готовить решение) об отклонении заявления на получение государственной услуги (об отказе в предоставлении государственной услуги)?

- 1) да;
- 2) нет (переход к вопросу № 9).

7. При отказе в предоставлении услуги Вы предоставляете заявителю информацию о необходимых действиях для получения услуги в будущем?

- 1) да;
- 2) нет;
- 3) затрудняюсь ответить.

8. Насколько оптимально организованы следующие процессы в рамках 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

Процессы в рамках предоставления государственной услуги	Оценка от 1 до 5
1	2

Информирование о предоставлении государственной услуги	
Организация подачи заявителем запроса	
Прием и регистрация запроса заявителя	
Контроль оплаты государственной пошлины за предоставление государственной услуги и уплаты иных платежей	
Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия	
Рассмотрение запроса и принятие решений по результатам его рассмотрения	
Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах	
Предоставление результата государственной услуги	
Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги	
Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) исполнительного органа, предоставляющего государственную услугу	

9. Какие проблемы возникают в рамках следующих процессов предоставления государственной услуги?

Процессы в рамках предоставления государственной услуги	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
Информирование о предоставлении государственной услуги		
Организация подачи заявителем запроса		
Прием и регистрация запроса заявителя		
Контроль оплаты государственной пошлины за предоставление государственной услуги и уплаты иных платежей		
Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия		

Рассмотрение запроса и принятие решений по результатам его рассмотрения		
Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах		
Предоставление результата государственной услуги		
Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги		
Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) исполнительного органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц		

10. Что необходимо изменить в процессах предоставления государственной услуги в Вашем исполнительном органе? _____

Блок 5. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов предоставлением мер государственной поддержки

1. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по вопросам предоставления мер государственной поддержки?

- 1) постоянно, каждый рабочий день;
- 2) несколько раз в неделю;
- 3) несколько раз в месяц;
- 4) несколько раз в год;
- 5) затрудняюсь ответить;
- 6) не занимаюсь рассмотрением обращений (окончание опроса).

2. Укажите, предоставлением каких мер государственной поддержки Вы занимаетесь? (любое число ответов) (перечень мер поддержки исполнительного органа)

3. Каким образом организовано информирование о предоставлении меры государственной поддержки в исполнительном органе? (любое число ответов)

- 1) на портале «Госуслуги» (на сайте/в мобильном приложении)
- 2) при непосредственном обращении на официальный сайт исполнительного органа;
- 3) при личном обращении в Министерство социальной защиты Республики Карелия;

- 4) в средствах массовой информации, социальных сетях;
- 5) от коллег, знакомых, сотрудников;
- 6) в системе «Электронный бюджет»;
- 7) другое (укажите) _____.

4. Насколько Вы удовлетворены полностью (достаточностью) информирования о порядке предоставления меры государственной поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка «1» означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка «5» означает, что Вы полностью удовлетворены

Способ информирования о мере поддержки	Оценка от 1 до 5
--	------------------

1	2
На портале «Госуслуги» (на сайте/в мобильном приложении)	
При непосредственном обращении на официальный сайт исполнительного органа	
При личном обращении в исполнительный орган	
В средствах массовой информации/социальных сетях	
От коллег, знакомых, сотрудников	
В системе «Электронный бюджет»	
Другое (укажите)	

5. Каким образом предоставляется мера государственной поддержки?

- 1) мера поддержки всегда предлагается самим исполнительным органом;
- 2) клиент сам обращается за мерой поддержки;
- 3) мера поддержки предлагается исполнительным органом или клиент сам обращается за ее получением.

6. Приходилось ли Вам подготавливать проект решения (готовить решение) об отклонении заявления на получение меры государственной поддержки (отказывать в предоставлении меры поддержки)?

- 1) да;
- 2) нет (переход к вопросу № 8).

7. При отказе в предоставлении меры государственной поддержки Вы предоставляете клиенту информацию о необходимых действиях для получения меры государственной поддержки в будущем?

- 1) да;
- 2) нет;
- 3) затрудняюсь ответить.

7. Насколько, с Вашей точки зрения, оптимально организованы следующие процессы в рамках предоставления меры государственной поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка «1» означает, что процесс организован совсем не оптимально, оценка «5» означает, что процесс организован максимально оптимально

Процессы в рамках предоставления меры поддержки	Оценка от 1 до 5
1	2
Финансирование реализации меры государственной поддержки	
Информирование о мере государственной поддержки	
Организация направления заявления на получение меры государственной поддержки	
Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления мер государственной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия	
Рассмотрение заявления на получение меры государственной поддержки	

и принятие решений по результатам его рассмотрения	
Предоставление меры государственной поддержки	
Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) исполнительного органа, предоставляющего меру государственной поддержки, а также его должностных лиц	

8. Какие проблемы возникают в рамках следующих процессов предоставления меры государственной поддержки? (ответы по каждой строке)

Процессы в рамках предоставления меры поддержки	Проблема (укажите)	Затрудняю сь ответить
Финансирование реализации меры государственной поддержки		
Информирование о мере государственной поддержки		
Организация направления заявления на получение меры государственной поддержки		
Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления мер государственной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия		
Рассмотрение заявления на получение меры государственной поддержки и принятие решений по результатам его рассмотрения		
Предоставление меры государственной поддержки		
Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) исполнительного органа, предоставляющего меру государственной поддержки, а также его должностных лиц		

9. Что необходимо изменить в процессах предоставления меры государственной поддержки в Министерстве социальной защиты Республики Карелия? _____

Блок 6. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов проведением контрольных (надзорных) мероприятий (за исключением контрольных (надзорных) мероприятий в отношении подведомственных учреждений)

1. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими и физическими лицами по вопросам осуществления контрольной (надзорной) деятельности?

- 1) постоянно, каждый рабочий день;
- 2) несколько раз в неделю;
- 3) несколько раз в месяц;
- 4) несколько раз в год;
- 5) затрудняюсь ответить;
- 6) не занимаюсь контрольной (надзорной) деятельностью (окончание опроса).

2. Укажите какой вид контроля (надзора) Вы осуществляете?

3. Каким образом организовано информирование по вопросам осуществления контрольной (надзорной) деятельности в исполнительном органе?

1) на портале «Госуслуги» (на сайте/в мобильном приложении)

2) при непосредственном обращении на официальный сайт исполнительного органа;

3) при личном обращении в исполнительный орган;

4) в социальных сетях;

5) другое (укажите) _____.

4. Насколько Вы удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования по вопросам осуществления контрольной (надзорной) деятельности в исполнительном органе? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка «1» означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка «5» означает, что Вы полностью удовлетворены

Способ информирования об осуществлении контрольной (надзорной) деятельности	Оценка от 1 до 5
На портале «Госуслуги» (на сайте/в мобильном приложении)	
При непосредственном обращении на официальный сайт исполнительного органа	
При личном обращении в исполнительный орган	
В социальных сетях	
Другое (укажите)	

5. Насколько, с Вашей точки зрения, оптимально организованы следующие процессы осуществления контрольной (надзорной) деятельности? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка «1» означает, что процесс организован совсем не оптимально, оценка «5» означает, что процесс организован максимально оптимально

Процессы в рамках осуществления контрольной (надзорной) деятельности	Оценка от 1 до 5
Выездное обследование	
Наблюдение за соблюдением обязательных требований	
Контрольная закупка	
Мониторинговая закупка	
Выборочный контроль	
Инспекционный визит	
Рейдовый осмотр	

Документарная проверка	
Выездная проверка	
Профилактические меры	

6. Какие проблемы возникают в рамках следующих процессов осуществления контрольной (надзорной) деятельности? (ответы по каждой строке)

Процессы в рамках осуществления контрольной (надзорной) деятельности	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
Выездное обследование		
Наблюдение за соблюдением обязательных требований		
Контрольная закупка		
Мониторинговая закупка		
Выборочный контроль		
Инспекционный визит		
Рейдовый осмотр		
Документарная проверка		
Выездная проверка		
Профилактические меры		

7. Что необходимо изменить в процессах осуществления контрольной (надзорной) деятельности в Министерстве социальной защиты Республики Карелия? _____

Приложение 8
к приказу Министерства социальной защиты
Республики Карелия
от 22 апреля 2026 года № 213-П

«Карта болей»

№	Наименование процесса	Выявленные проблемы/ потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы <*>	Приоритетность решения проблемы / удовлетворения потребности <*>	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации

<1> Высокая/средняя/низкая