



**АДМИНИСТРАЦИЯ ШАРОЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

(АДМИНИСТРАЦИЯ ШАРОЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА)

**ШАРАН МУНИЦИПАЛЬНИ КЮШТАН АДМИНИСТРАЦИ НОХЧИЙН
РЕСПУБЛИКИН**

(ШАРОЙСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНИ КЮШТАН АДМИНИСТРАЦИ)

РАСПОРЯЖЕНИЕ

26.06.2025 г.

№ 23

с. Химой

**Об утверждении Порядка регулярного сбора
и анализа обратной связи (от внешних и внутренних
клиентов) в администрации Шаройского
муниципального района Чеченской Республики**

В рамках реализации федерального проекта «Государство для людей», утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 г. № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года», руководствуясь Уставом Шаройского муниципального района, администрация Шаройского муниципального района:

1. Утвердить Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в администрации Шаройского муниципального района Чеченской Республики согласно приложению.
2. Назначить ответственным за контроль внедрения клиентоцентричности и ответственным исполнителем «дорожной карты» — заместителя главы администрации Гельмурзаева И.М.
3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.
4. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

Глава администрации

Р.Н. Магомедов



ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

распоряжением администрации
Шаройского муниципального
района Чеченской Республики
от «16» 06. 2025 г. № 23

ПОРЯДОК**регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в администрации Шаройского муниципального района Чеченской Республики****1. Общие положения**

Настоящий Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в администрации Шаройского муниципального района Чеченской Республики (далее - Порядок) определяет общие подходы и направления по сбору и анализу обратной связи от внешних и внутренних клиентов в администрации Шаройского муниципального района, разработан в целях внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность муниципальных служащих.

2. Термины и определения

Для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

кlientоцентричность — концепция государственного управления, ориентированная на постоянное совершенствование процессов удовлетворения потребностей клиента на основе непрерывного изучения клиентского опыта;

клиент - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с администрацией Шаройского муниципального района с целью удовлетворения своих потребностей.

внешний клиент — граждане Российской Федерации, лица без гражданства, лица с двойным гражданством, иностранные граждане, в том числе самозанятые, индивидуальные предприниматели, объединения граждан, не зарегистрированные в качестве юридических лиц, юридические лица, государственные гражданские и муниципальные служащие иных органов власти и органов местного самоуправления области, сотрудники бюджетных учреждений области.

внутренний клиент — муниципальный служащий, работник администрации Шаройского муниципального района, работник муниципального учреждения.

инструментарий - выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня внешних и внутренних клиентов.

онлайн опрос - метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с целью обеспечения коммуникации (мобильное приложение, официальный сайт, социальная сеть, мессенджер, консультационная линия).

офлайн опрос – метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами, с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации (личный прием, в местах длительного пребывания клиентов, направление бумажных писем и т.д.).

респондент - лицо, от которого собираются данные.

реинжиниринг - деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование, проектирование или перепроектирование услуг в целях оптимизации деятельности администрации Шаройского муниципального района, для обеспечения соответствия предоставляемых услуг требованиям Стандартов клиентоцентричности.

3. Организация системы сбора и анализа обратной связи

Система сбора и анализа обратной связи (далее — система обратной связи) является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия клиентов с администрацией Шаройского муниципального района через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

Цель формирования системы обратной связи – получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с администрацией Шаройского муниципального района, об их удовлетворённости взаимодействием.

Система обратной связи является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия клиентов с администрацией Шаройского муниципального района и подведомственными организациями через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности администрации Шаройского муниципального района по следующим направлениям:

- 1) для внешнего клиента:
 - предоставление муниципальных услуг;
 - обращения, запросы;
 - доступ к информации о деятельности администрации Шаройского муниципального района и подведомственных организаций;
 - муниципальный контроль.
- 2) для внутреннего клиента:
 - внутри- и межведомственное взаимодействие;
 - выполнение запросов;

- организация договорной работы (участие в процессах по оформлению и исполнению договоров);
- организация нормотворческой деятельности (участие в процессах по нормотворчеству);
- отдельные кадровые процессы (адаптация, обучение и др.);
- осуществление административно-хозяйственной деятельности;
- ведение бухгалтерского учёта;
- материально-техническое оснащение.

Источниками обратной связи являются обращения и жалобы, поступающие в администрации Шаройского муниципального района напрямую, а также данные социологических исследований.

Социологические исследования осуществляются путем проведения офлайн и онлайн опросов, контент-анализа средств массовой информации и социальных сетей, качественного анализа обращений граждан.

Сбор обратной связи осуществляется во всех каналах связи, в которых происходит взаимодействие с клиентом (офлайн и онлайн точках взаимодействия).

В местах получения услуг (точках взаимодействия) должна быть обеспечена возможность постоянного сбора обратной связи. При необходимости постоянный сбор обратной связи может быть дополнен разовым сбором (например, с целью более подробного исследования проблем, выявленных по результатам постоянного сбора).

Клиенту предоставляется информация об использовании полученной от него обратной связи. Обобщенные данные обратной связи, а также принятые на их основе решения администрации Шаройского муниципального района должны быть доступны неограниченному кругу клиентов.

Администрация Шаройского муниципального района определяет формы и методы размещения информации об использовании полученной от клиента обратной связи, периодичность размещения, критерии и перечень информации, не размещаемой в общем доступе.

На официальном сайте администрации Шаройского муниципального района создается раздел «Обратная связь», посредством которого обеспечивается:

- 1) прием обращений (для подачи обращений, жалоб, предложений в разделе создаются электронные формы и обеспечивается автоматическое направление заполненных форм в администрации Шаройского муниципального района);
- 2) проведение опросов (в т.ч. с использованием Платформы обратной связи и иных интерактивных форм инструментов, позволяющих проводить опросы анонимно).

4. Анализ информации и принятие решений

Анализ информации проводится с целью выявления как общего уровня удовлетворенности услугой или иным видом взаимодействия, так и отдельными параметрами такого взаимодействия с внутренними и внешними клиентами.

Результаты сбора обратной связи, полученной по результатам исследований (опросов), подлежат обобщению и анализу от 1 раза в месяц до 1 раза в квартал в зависимости от объема собираемой обратной связи.

В отдельных случаях при выявлении значительного числа негативной обратной связи, высокого уровня неудовлетворенности, конкретных «болей» проводится дополнительный ежеквартальный сбор обратной связи от клиентов. Для проведения дополнительного сбора обратной связи определяются генеральная и выборочная совокупности.

Мониторинг поступивших в администрации Шаройского муниципального района и подведомственные организации обращений и жалоб проводится по следующим критериям:

- количество обращений и жалоб, поступивших по всем каналам взаимодействия с указанием доли по различным каналам;
- основные причины обращений;
- количество обращений по тематике (в соответствии с классификатором);
- время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, жалобы до момента ответа пользователю);
- количество и доля удовлетворенных жалоб (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб);
- количество и доля неудовлетворенных жалоб (количество жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб).

Сбор информации по данным показателям ведется постоянно, анализ проводится 1 раз в квартал. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. На основе ежеквартального анализа обращений и жалоб формируется «карта болей» (Приложение 1), разрабатываются мероприятия по реинжинирингу, готовятся новые инструктивные материалы для сотрудников и разъяснения для заявителей.

В результате анализа обратной связи формируется «карта болей» клиента в разрезе каждого процесса, которые могут группироваться (по точке обращения, группе процесса: по муниципальным услугам, получаемым в электронном виде). «Боль клиента» - это не только проблемы, которые клиент испытал при взаимодействии с администрации Шаройского муниципального района, но и те потребности клиента, которые администрации Шаройского муниципального района может решить, изменив некоторые процессы своей деятельности (например, создать дополнительный сервис, перевести услугу в режим проактивного предоставления).

Все выявленные «боли» подлежат включению «в карту болей».

В «карте болей» отражаются:

- наименование процесса;
- выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов;

- распространенность проблемы;
- приоритетность решения проблемы/ удовлетворённость потребности - единица измерения и метод оценки в зависимости от особенностей услуги или иного вида взаимодействия;
- необходимые к реализации мероприятия (мероприятия по реинжинирингу);
- ответственный;
- срок реализации.

Результаты анализа собранной обратной связи рассматриваются в целях принятия решений.

Результаты анализа собранной обратной связи используются для проектирования и реинжиниринга муниципальных услуг и иных видов взаимодействия (процессов) в администрации Шаройского муниципального района в целях повышения качества клиентского опыта для:

- а) создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официальных сайтов, информационных систем администрации Шаройского муниципального района;
- б) принятия и изменения нормативных правовых документов администрации Шаройского муниципального района.

5. Особенности внутренней обратной связи

Система обратной связи включает в себя сбор обратной связи от работников администрации Шаройского муниципального района, целью которой является оценка уровня удовлетворенности работников различными аспектами деятельности администрации Шаройского муниципального района для повышения уровня его клиентоцентричности.

Для оценки уровня удовлетворенности различными аспектами деятельности применяется специализированный инструментарий, который позволяет собрать обратную связь в отношении следующих аспектов:

- внутри- и межведомственное взаимодействие;
- выполнение запросов;
- организация договорной работы (участие в процессах по оформлению и исполнению договоров);
- организация нормотворческой деятельности (участие в процессах по нормотворчеству);
- отдельные кадровые процессы (адаптация, обучение и др.);
- осуществление административно-хозяйственной деятельности;
- ведение бухгалтерского учёта;
- материально-техническое оснащение.

В рамках системы внутренней обратной связи ежегодно собираются данные об уровне удовлетворенности внутренних клиентов.

Периодичность внеочередных опросов работников и устанавливается распорядительным документом администрации Шаройского муниципального района.

Работники вправе оставить обратную связь инициативно и анонимно.

Сбор и анализ обратной связи от внутренних клиентов осуществляет отдел экономического развития и архива администрации Шаройского муниципального района.

6. Заключительные положения

Полученная обратная связь используется:

- для выявления потребностей клиентов;
- при внедрении клиентоцентричного подхода в рамках реинжиниринга процессов для улучшения клиентского опыта;
- при оценке результата полного внедрения реинжиниринга в целях выявления возможных отклонений от образа целевого состояния процесса, в отношении которого осуществлялся реинжиниринг;
- при подготовке предложений об изменении межведомственных процессов, включая изменения в нормативные правовые документы.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

К Порядку регулярного сбора
и анализа обратной связи
(от внешних и внутренних клиентов)
в администрации Шаройского
района Чеченской Республики
от «06» 06 2025 г. № 23

Типовая форма

Шаблон «карты болей»

Наименование процесса	Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов	Распространенно сть проблемы*	Приоритетность решения проблемы/удовлетво рения потребности*	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации
1. Муниципальная услуга «Наименование»	- отсутствие интерфейса оплаты госуслуг на официальном сайте	Высокая/средняя/ низкая	Высокая/средняя/низк ая)	- создание интерфейса оплаты госуслуг на официальном сайте	структурное подразделение	определяется на основании установленной приоритетности
Получение работниками (служащими) справки	- отсутствие уведомления о поступлении оплаты госуслуг	Высокая/средняя/ низкая	Высокая/средняя/низк ая	- создание сервиса по оплате уведомлений о поступлении оплаты госуслуг	структурное подразделение	определяется на основании установленной приоритетности
	- необходимость подачи заявления на бумаге в отдел кадров	Высокая/средняя/ низкая	Высокая/средняя/низк ая	- обеспечение подачи заявления посредством корпоративного портала	структурное подразделение	определяется на основании установленной приоритетности

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Порядку регулярного сбора
и анализа обратной связи
(от внешних и внутренних клиентов)
в администрации Шаройского
района Чеченской Республики
от «__» _____ 2025 г. № ____

Типовая форма**Оценка удовлетворенности сотрудников аспектами деятельности в администрации Шаройского муниципального района**

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном органе власти (ведомстве/организации/учреждении)? *(Один ответ)*

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

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

	Постоянно, каждый рабочий день	Несколько раз в неделю	Несколько раз в месяц	Несколько раз в год	Не занимаюсь этим
2.1. Предоставление услуг	1	2	3	4	5
2.2. Предоставление мер поддержки	1	2	3	4	5
2.3. Проведение контрольно-надзорных мероприятий	1	2	3	4	5
2.4. Подготовка ответов на обращения,	1	2	3	4	5

запросы, предложения					
2.5. Консультирование по вопросам взаимодействия с органом власти (организацией)	1	2	3	4	5

3. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках своей профессиональной деятельности в своем ведомстве/организации/учреждении? (Ответ по каждой строке относительно каждого вида деятельности, которым занимаетесь) (Открытый Вопрос)

	Проблемы (укажите)	Не занимаюсь этим
3.1. Предоставление услуг		
3.2. Предоставление мер поддержки		
3.3. Проведение контрольно-надзорных мероприятий		
3.4. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения		
3.5. Консультирование по вопросам взаимодействия с органом власти (организацией)		

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
4.1. Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.)	1	2	3	4	5
4.2. Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)	1	2	3	4	5

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
5.1. Понятность инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5
5.2. Удобство использования инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5
5.3. Актуальность инструкций и методических материалов	1	2	3	4	5

6. 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
6.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)	1	2	3	4	5
6.2. Программное обеспечение	1	2	3	4	5
6.3. Обслуживание технических средств	1	2	3	4	5
6.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений	1	2	3	4	5
6.5. Автоматизация отчетов	1	2	3	4	5
6.6. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)	1	2	3	4	5
6.7. Доступ к данным иных государственных органов и организаций	1	2	3	4	5

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

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
7.1. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)		
7.2. Программное обеспечение		
7.3. Обслуживание технических средств		
7.4. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений		
7.5. Автоматизация отчетов		
7.6. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)		
7.7. Доступ к данным иных государственных органов и организаций		

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

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

9. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа с кадрами в Вашем ведомстве/организации/учреждении? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен (а)
2. Скорее не удовлетворен (а)
3. Затрудняюсь ответить

10. Что Вас не устраивает в работе с кадрами в Вашем ведомстве/организации/учреждении? (Открытый вопрос) (На вопрос отвечают респонденты, давшие ответы «Скорее не удовлетворен» на Вопрос № 9)

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
11.1. 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
11.2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)	1	2	3
11.3. Мотивация и обучение работника (составление программ	1	2	3

обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)				
11.4. Аттестация сотрудников	1	2	3	
11.5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников	1	2	3	
11.6. Разрешение трудовых конфликтов	1	2	3	
11.7. Создание корпоративной культуры, организация корпоративных мероприятий	1	2	3	
11.8. Разработка должностных инструкций	1	2	3	
11.9. Контроль за соблюдением трудовой дисциплины (фиксирование фактов нарушения, затребование объяснений сотрудников, издание приказов о привлечении к дисциплинарной ответственности)	1	2	3	
11.10. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)	1	2	3	
11.11. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации	1	2	3	

12. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как построена работа по ведению бухгалтерского учета в Вашем ведомстве/организации/учреждении? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен (а)
2. Скорее не удовлетворен (а)
3. Затрудняюсь ответить

ПЕРЕХОД к В. № 14

ПЕРЕХОД к В. № 14

13. Что Вас не устраивает в работе по ведению бухгалтерского учета в Вашем ведомстве/организации/учреждении? (Открытый вопрос) (На вопрос отвечают респонденты, давшие ответы «Скорее не удовлетворен» на Вопрос № 12)

14. Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как организована административно-хозяйственная деятельность в Вашем ведомстве/организации/учреждении? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен (а)
2. Скорее не удовлетворен (а)
3. Затрудняюсь ответить

ПЕРЕХОД к В. № 16

ПЕРЕХОД к В. № 16

15. Что Вас не устраивает в административно-хозяйственной деятельности в Вашем ведомстве/организации/учреждении? (Открытый вопрос) (На вопрос отвечают респонденты, давшие ответы «Скорее не удовлетворен» на Вопрос № 14)

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

1. Скорее удовлетворен (а)
2. Скорее не удовлетворен (а)

3. Затрудняюсь ответить

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

1. Скорее удовлетворен (а)
2. Скорее не удовлетворен (а)
3. Затрудняюсь ответить

18. Насколько Вы удовлетворены системой адаптации новых сотрудников в ведомстве/организации/учреждении? *(Один ответ)*

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

ПЕРЕХОД К В. № 20

19. Какие меры по адаптации новых сотрудников, используемые в ведомстве/организации/учреждении, Вы можете выделить? *(Любое число ответов)*

1. Общее информирование, инструктаж о деятельности и культуре взаимоотношений в коллективе
2. Знакомство с трудовым распорядком, нормативными материалами
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

20. Как часто в Вашем ведомстве/организации/учреждении проводится обучение сотрудников? *(Один ответ по каждой строке)*

	1 раз в квартал	1 раз в полугодие	1 раз в год	Обучение не проводится	Затрудняюсь ответить
20.1. Обучение по процессу профессиональной деятельности	1	2	3	4	5
20.2. Обучение навыкам эффективной коммуникации с клиентами/коллегами при предоставлении услуг	1	2	3	4	5

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
	удовлетворен	удовлетворен	удовлетворен

21.1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)	1	2	3
21.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)	1	2	3
21.3. Результатом	1	2	3
21.4. Престижностью	1	2	3
21.5. Общественным одобрением	1	2	3

22. 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 интересуется, не является значимым
8. Затрудняюсь ответить

23. Какие характеристики идеальной системы взаимодействия государства и человека вы бы выделили? (Любое количество ответов)

1. Комфортность
2. Незаметность
3. Четкость, упорядоченность
4. Открытость, прозрачность
5. Забота
6. Невмешательство
7. Внимательность
8. Пределасуемость, соблюдение правил игры
9. Затрудняюсь ответить

24. Уточните, пожалуйста, Ваш статус? (Один ответ)

1. Государственный служащий
2. Муниципальный служащий
3. Негосударственный служащий

ПЕРЕХОД К В. № 26

25. Сколько лет Вы работаете на государственной/муниципальной службе?

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

26. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве/организации/учреждении?

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

27. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

29. Ваше образование? (Один ответ)

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

30. Какое высказывание точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи? (Один ответ)

1. Денег не хватает даже на питание
2. На питание денег хватает, но одежду, обувь купить не можем
3. На одежду, обувь денег хватает, но крупную бытовую технику купить не можем
4. На бытовую технику денег хватает, но автомобиль купить не можем
5. На автомобиль денег хватает, но квартиру или дом купить не можем
6. На квартиру или дом денег хватает
7. Затрудняюсь ответить

12. В каком ведомстве/организации/учреждении Вы работаете? (Открытый вопрос)

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!