



СЛУЖБА ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МИРОВЫХ СУДЕЙ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

г. Нальчик

«15» 04 2024 г.

№ 112

П Р И К А З

Об утверждении порядка регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Службе по обеспечению деятельности мировых судей Кабардино-Балкарской Республики

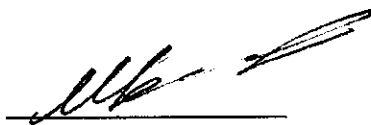
В целях совершенствования деятельности Службы по обеспечению деятельности мировых судей Кабардино-Балкарской Республики, обеспечения применения принципов и стандартов клиентоцентричности и в рамках реализации инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года "Государство для людей", включенной в перечень инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р, а также достижения значений показателей и результатов федерального проекта "Государство для людей" направления "Развитие государственного управления" государственной программы Российской Федерации "Экономическое развитие и инновационная экономика", в соответствии с Планом мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Кабардино-Балкарской Республике, утвержденным распоряжением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 26 сентября 2023 г. № 468-рп, Планом мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Службе по обеспечению деятельности мировых судей Кабардино-Балкарской Республики, утвержденным приказом Службы по обеспечению деятельности мировых судей Кабардино-Балкарской Республики от 29 сентября 2023 г. № 125, **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Службе по обеспечению деятельности мировых судей Кабардино-Балкарской Республики (далее – Порядок).

2. Отделу информационных технологий Службы (Шериев А.М.) разместить Порядок, утвержденный настоящим приказом, на официальном сайте Службы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель Службы



Б.С. Муртазов

Приложение
Утвержден
Приказом Службы по обеспечению
деятельности мировых судей
Кабардино-Балкарской
Республики
от 15.04 2024 г. N 42

Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Службе по обеспечению деятельности мировых судей Кабардино-Балкарской Республики

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан с целью организации получения обратной связи от внешних и внутренних клиентов об уровне удовлетворенности процессами предоставления мер поддержки, осуществления функций, использования сервисов, рассмотрения обращений, доступа к информации о деятельности Службы по обеспечению деятельности мировых судей Кабардино-Балкарской Республики (далее - Служба).

1.2. В настоящем Порядке используются следующие понятия:

1) "боль" клиента - проблемы, которые клиент испытал при взаимодействии с исполнительным органом и подведомственными ему учреждениями, а также потребности клиента, которые исполнительный орган и подведомственные ему учреждения могут решить, изменив некоторые процессы своей деятельности;

2) внешний клиент - физические лица (граждане Российской Федерации, лица без гражданства, иностранные граждане, физические лица, не являющиеся индивидуальными предпринимателями и применяющие специальный налоговый режим "Налог на профессиональный доход", индивидуальные предприниматели, объединения граждан, не зарегистрированные в качестве юридических лиц), юридические лица, органы публичной власти, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с исполнительными органами, подведомственными им организациями, а также иными организациями, уполномоченными в соответствии с законодательством или на основании договора на взаимодействие с внешними клиентами от лица исполнительных органов, подведомственных им организаций (далее - организации, уполномоченные на взаимодействие), с целью удовлетворения своих потребностей;

3) внутренний клиент - государственный гражданский служащий (работник) Службы;

4) индекс удовлетворенности внешних клиентов (CSI) - показатель, который оценивает удовлетворенность внешних клиентов оказанной услугой,

функцией, предоставленным сервисом и их востребованность у внешних клиентов;

5) "карта болей" клиента - описание препятствий, рисков, нежелательных для клиента результатов, при возникновении которых он испытывает состояние дискомфорта в связи с неудовлетворенной потребностью;

6) клиент - внутренний клиент и внешний клиент;

7) онлайн-опрос - метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети Интернет, с целью обеспечения коммуникации;

8) офлайн-опрос - метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами, с целью обеспечения получения обратной связи;

9) офлайн-точка - физическое пространство, где клиенты могут взаимодействовать с исполнительными органами, подведомственными им организациями, а также с организациями, уполномоченными на взаимодействие;

10) процесс - повторяемая совокупность логически взаимосвязанных действий и процедур, направленных на оказание услуг или осуществление функций;

11) реинжиниринг - деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование или перепроектирование услуг (функций, сервисов) в целях оптимизации деятельности исполнительных органов, подведомственных им организаций и (или) организаций, уполномоченных на взаимодействие, для обеспечения соответствия осуществляемых функций (оказываемых услуг, предоставляемых сервисов) требованиям стандартов клиентоцентричности;

12) репрезентативное исследование - исследование, проводимое среди респондентов, представляющих все подгруппы клиентов, важные для исследования;

13) сервис - услуга, функция или их часть, реализуемые в электронном виде с применением информационных систем, направленные на улучшение опыта взаимодействия клиента с исполнительными органами, подведомственными им организациями и (или) организациями, уполномоченными на взаимодействие;

14) функция - определенный постоянный (регулярный) вид, направление деятельности по реализации полномочий исполнительного органа, осуществляемое без запроса клиента, характеризующееся определенным конечным результатом;

15) точки взаимодействия - официальные сайты (порталы), мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, чат-боты, голосовые помощники, кол-центры, места приема клиентов в исполнительных органах, подведомственных им организациях, организациях, уполномоченных на взаимодействие, обособленные учреждения, где в режиме одного окна предоставляются услуги и сервисы клиентам (многофункциональные центры

предоставления государственных и муниципальных услуг "Мои документы", центры занятости населения, центры миграции, туристические центры и другие), места длительного нахождения (школы, больницы и другие);

16) цифровые точки - точки, в которых клиенты могут взаимодействовать с исполнительными органами, подведомственными им организациями, а также организациями, уполномоченными на взаимодействие, на цифровой платформе посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

1.3. Основными задачами сбора и анализа обратной связи от клиентов являются:

1) получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов со Службой;

2) определение уровня удовлетворенности клиентов процессом взаимодействия со Службой при осуществлении функций, использовании сервисов, рассмотрении обращений и других взаимодействиях;

3) анализ качества предоставления функций, мер поддержки, ответов Службы на обращения, доступа к информации о деятельности Службы;

4) выявление проблем, "болей" клиента при взаимодействии клиентов со Службой, разработка мер по их устранению, повышению удовлетворенности клиентов;

5) определение необходимости проектирования и реинжиниринга процессов при предоставлении функций, мер поддержки, ответов Службы на обращения, доступа к информации о деятельности Службы;

6) выявление направлений развития отдельных аспектов деятельности Службы, а также удачных решений в деятельности Службы с целью тиражирования лучших практик на другие аспекты деятельности;

7) оперативное реагирование на "боли" клиентов.

1.4. Принципы сбора обратной связи от клиентов:

1) сбор обратной связи от клиентов должен осуществляться во всех точках взаимодействия с клиентом (цифровых точках и офлайн-точках);

2) сбор обратной связи от клиентов должен охватывать все виды взаимодействия Службы с клиентом;

3) вся информация, полученная в результате сбора обратной связи от клиентов, подлежит анализу;

4) сбор данных при проведении репрезентативных исследований должен быть анонимным.

2. Система сбора и анализа обратной связи от клиентов

2.1. Система сбора и анализа обратной связи от клиентов (далее - система обратной связи) направлена на оценку качества взаимодействия клиентов со Службой через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от клиентов.

2.2. Учет сбора и анализа обратной связи от клиентов формируется по форме согласно приложению N 1 к настоящему Порядку с учетом

сформированного Службой перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентом.

2.3. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности Службы:

1) для внешнего клиента в разрезе следующих направлений деятельности, процессов (групп процессов), осуществляемых в Службе:

- а) выполнение функций;
- б) рассмотрение обращений и запросов;
- в) обеспечение доступа к информации о деятельности Службы;
- г) иных направлений деятельности;

2) для внутреннего клиента в разрезе организации отношений с внутренним клиентом в рамках ведомственного и межведомственного взаимодействия по вопросам оценки уровня удовлетворенности:

- а) регламентацией служебной (профессиональной) деятельности;
- б) автоматизацией служебной (профессиональной) деятельности;
- в) информационно-техническим обеспечением служебной (профессиональной) деятельности;
- г) взаимодействием с другими структурными подразделениями Службы;
- д) возможностями профессионального развития;
- е) возможностями должностного роста;
- ж) взаимоотношениями между коллегами в коллективе;
- з) элементами служебной (профессиональной) деятельности;
- и) ведением бухгалтерского учета;
- к) скоростью и качеством рассмотрения запросов и обращений в кадровую службу;

л) процессами нормотворчества и оформления, исполнения договоров (соглашений), других распорядительных документов;

м) административно-хозяйственной деятельностью;

н) иными мероприятиями в рамках исполнения Плана мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Кабардино-Балкарской Республике, утвержденного распоряжением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 26 сентября 2023 г. № 468-рп, и Плана мероприятий ("Дорожная карта") по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Службе по обеспечению деятельности мировых судей Кабардино-Балкарской Республики, утвержденного приказом Службы от 29 сентября 2023 г. № 125.

2.4. Источниками обратной связи от внешних клиентов являются:

1) данные информационных систем, интегрирующих информацию от внешних клиентов о качестве услуг и сервисов (интернет-ресурс "Платформа обратной связи", федеральная государственная информационная система "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", официальный сайт и иные онлайн-ресурсы Службы);

2) обращения и жалобы, поступившие в Службу по почтовому адресу, адресу электронной почты, по телефону;

3) обращения в Службу на личном приеме;

4) обращения, поступающие через официальные социальные сети, принадлежащие Службе;

5) данные, полученные посредством участия внешних клиентов в опросах, включая опросы с персонализированной рассылкой;

6) данные, полученные в результате участия внешних клиентов в специальных мероприятиях, предназначенных для сбора мнений по вопросам функционирования Службы, организованных Службой (социологические исследования, контент-анализ средств массовой информации и социальных сетей и другие);

7) другие возможные источники получения обратной связи, организованные Службой.

2.5. Источниками обратной связи от внутренних клиентов являются:

1) результаты опросов внутренних клиентов, распространяемых через внутренние информационные ресурсы Правительства Кабардино-Балкарской Республики и Службы и иные онлайн-ресурсы, принадлежащие Службе;

2) личное обращение к руководителю, заместителям руководителя, начальникам структурных подразделений Службы.

3. Методы сбора обратной связи от клиентов

3.1. Служба организует получение обратной связи от клиента посредством использования различных методов и инструментов, которые включают в себя:

1) для внешнего клиента:

а) онлайн-опросы, включая опросы, распространяемые с помощью ссылок на формы обратной связи в соответствии с перечнем примерных вопросов оценки удовлетворенности внешних клиентов функцией, сервисом, доступом к информации о деятельности Службы, при рассмотрении обращений или иными видами взаимодействия внешнего клиента со Службой в соответствии с приложением N 2 к настоящему Порядку;

б) социологические исследования, инициированные Службой;

в) получение мнений при ведении активной дискуссии в форме форума, прямой линии;

г) предоставление клиенту при завершении взаимодействия в офлайн-точках ссылки на опрос, включая возможность заполнения анкеты на бумажном носителе;

д) анализ обращений клиентов;

е) другие дополнительные способы получения обратной связи, полученные из источников обратной связи, указанных в пункте 2.4 настоящего Порядка;

2) для внутренних клиентов:

а) опросы, включая опросы, распространяемые с помощью ссылок на формы обратной связи в соответствии с перечнем примерных вопросов для

определения оценки удовлетворенности внутренних клиентов в соответствии с приложением N 3 к настоящему Порядку;

б) анализ обращений внутренних клиентов, полученных из источников обратной связи, указанных в пункте 2.5 настоящего Порядка.

3.2. При оценке функций, сервисов рекомендуется проводить сбор обратной связи как от внешнего, так и от внутреннего клиента.

3.3. Состав вопросов, содержащихся в приложениях N 2, N 3 к настоящему Порядку, перечень возможных ответов на указанные вопросы могут быть скорректированы в зависимости от состава полномочий и специфики предоставления каждой отдельной функции, сервисов.

4. Анализ обратной связи от клиентов

4.1. Анализ обратной связи от клиентов проводится с целью выявления:

1) у внешнего клиента общего уровня удовлетворенности функцией (сервисом) или иным видом взаимодействия, а также отдельными параметрами такого взаимодействия (доступностью, понятностью и удобством подачи заявления, возможностью записи на прием, оперативностью получения результата и другими);

2) у внутреннего клиента отношения к взаимодействию как внутри Службы, так и в рамках межведомственного взаимодействия в процессе профессиональной деятельности.

4.2. Анализ поступивших обращений клиентов проводится по объективным метрикам:

1) количество обращений, поступивших по всем обозначенным каналам связи с указанием доли в процентном соотношении по различным каналам;

2) основные причины обращений;

3) количество обращений по тематике (в соответствии с разработанным классификатором);

4) время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения до момента ответа);

5) количество и доля удовлетворенных жалоб (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за исследуемый период жалоб);

6) количество и доля неудовлетворенных жалоб (количество жалоб с отрицательным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за исследуемый период жалоб).

4.3. Результатами оценки удовлетворенности являются расчет индекса удовлетворенности внешних клиентов (CSI) функцией, сервисом, доступом к информации о деятельности Службы, рассмотрением обращений или иными видами взаимодействия внешнего клиента со Службой.

Для проведения опроса с целью расчета индекса удовлетворенности внешних клиентов (CSI) используется шаблон, состоящий из двух частей. В первой части внешние клиенты оценивают различные критерии функции, сервиса, доступа к информации о деятельности Службы, рассмотрения

обращения или иные виды взаимодействия внешнего клиента со Службой по шкале от 1 (очень плохо) до 10 (идеально). Во второй части внешние клиенты указывают важность каждого аспекта по шкале от 1 (не важно) до 10 (максимально важно), где оценки от 1 до 7 свидетельствуют о том, что внешний клиент не удовлетворен или данный критерий не важен для него, оценки от 8 до 10 свидетельствуют о том, что внешний клиент удовлетворен или данный критерий важен для него.

Для расчета индекса удовлетворенности внешних клиентов (CSI) используется следующая формула:

$$CSI = \text{важность} \times \text{оценка} \times 100\%.$$

При анализе нескольких анкет баллы "важности" и "оценки" для каждого аспекта усредняются. Для получения общего индекса удовлетворенности внешних клиентов (CSI) результаты усредняются по всем аспектам.

4.4. В результате анализа обратной связи от клиентов формируется "карта болей" клиента в разрезе процесса (группы процессов) Службы. Все выявленные "боли" клиента подлежат включению "в карту болей" в соответствии с примерной формой "карты болей" в соответствии с приложением N 4 к настоящему Порядку.

4.5. В "карте болей" отражаются:

- 1) выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов;
- 2) мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов, и сроки реализации указанных мероприятий.

4.6. По результату 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 Службы.

4.7. Перед проведением опроса клиент должен быть информирован о том, что полученная от него обратная связь будет использована для проведения анализа качества предоставления функции, сервиса.

4.8. Результаты анализа собранной обратной связи от клиентов учитываются при проектировании и реинжиниринге функций, сервисов, доступа к информации о деятельности Службы, рассмотрения обращений или иных видов взаимодействия клиента со Службой в целях повышения качества клиентского опыта для:

- 1) создания или доработки процессов предоставления (осуществления) функций;
- 2) создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официального сайта, информационных систем;

- 3) подготовки предложений о доработке единых порталов предоставления функций, единых информационных систем;
- 4) подготовки предложений об изменении нормативно-правового регулирования порядка предоставления (исполнения) функций, сервисов;
- 5) принятия и изменения ведомственных актов Службы.

5. Периодичность сбора и анализа обратной связи от клиентов

5.1. В местах получения услуги ведется постоянный сбор обратной связи от внешних клиентов и регулярно проводится ее анализ.

Разовые сборы обратной связи от клиентов могут дополнять постоянный сбор обратной связи в случае необходимости (путем проведения специальных и дополнительных исследований).

Онлайн-опросы внешних клиентов должны проводиться не реже двух раз в год, для внутренних клиентов не реже одного раза в год. Временной период проведения опросов определяется Службой. Средний период проведения онлайн-опроса внешних клиентов должен составлять 10 рабочих дней, внутренних клиентов - 5 рабочих дней.

Длительность и периодичность проведения офлайн-опросов определяются Службой с учетом объема поступающей от внешних клиентов информации в офлайн-точках взаимодействия.

5.2. Анализ обратной связи проводится:

- 1) для внешних клиентов не реже двух раз в год в срок до 30 июня и 31 декабря текущего года;
- 2) для внутренних клиентов не реже одного раза в год в срок до 31 декабря текущего года.

Приложение N 1
к Порядку
регулярного сбора и анализа
обратной связи от внешних и
внутренних клиентов
Службы по обеспечению деятельности
мировых судей Кабардино-Балкарской
Республики

Форма учета сбора и анализа обратной связи от клиентов

№	Объект сбора и анализа	Наименова ние функции, сервиса	Ответственн ый за сбор и анализ обратной связи	Метод сбора и анализа обратной связи	Источн ик обратно й связи	Критерии исследован ия	Периодично сть сбора обратной связи
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение N 2
к Порядку регулярного сбора и
анализа обратной связи от
внешних и внутренних клиентов
Службы по обеспечению
деятельности мировых судей
Кабардино-Балкарской Республики

Перечень примерных вопросов
для определения индекса удовлетворенности внешних клиентов
функцией, сервисом, доступом к информации о деятельности Службы по
обеспечению деятельности мировых судей Кабардино-Балкарской
Республики, при рассмотрении обращений или иными видами
взаимодействия внешнего клиента с аппаратом Службы по обеспечению
деятельности мировых судей Кабардино-Балкарской Республики (CSI)

	Критерии	Оценка (баллы 1 - 10)	Важность данного критерия для вас (баллы 1 - 10)	Результат (CSI > 71 высокий уровень, CSI < 70 низкий уровень)
1	2	3	4	5
1.	Достаточность информации на стадии обращения в аппарат Службы (далее - Служба)			
2.	Оптимальность количества необходимых к представлению документов			
3.	Удовлетворенность взаимодействия со Службой			
4.	Удовлетворены ли Вы формой подачи обращения в Службу			
5.	Насколько было легко подать обращение (запрос)			

6.	Насколько Вы удовлетворены качеством ответа на обращение (запрос)			
7.	Простота и открытость коммуникации в процессе получения ответа на обращение			
8.	Как часто Вы пользуетесь официальным сайтом Службы			
9.	Насколько было легко найти необходимую информацию на официальном сайте Службы			
10.	Насколько было легко найти необходимую информацию на следующих ресурсах: страница Службы в социальной сети "ВКонтакте"; официальный сайт Службы			

Приложение N 3
к Порядку регулярного сбора и анализа
обратной связи от внешних и
внутренних клиентов Службы по
обеспечению деятельности
мировых судей Кабардино-Балкарской
Республики

Перечень примерных вопросов
для определения оценки удовлетворенности
внутренних клиентов

Оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности Службы по обеспечению деятельности мировых судей Кабардино-Балкарской Республики (далее – Служба).

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

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

2. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках своей профессиональной деятельности в своем исполнительном органе? (Ответ по каждой строке относительно каждого вида деятельности, которым занимаетесь) (открытый вопрос)

	Проблемы (укажите)	Не занимаюсь этим
2.1. Подготовка ответов на обращения, запросы		
2.2. Нормативно-правовая деятельность в Службе		
2.3. Консультирование по вопросам взаимодействия со Службой		

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
3.1. Служебное место (кабинет, мебель)					
3.2. Обеспеченность расходными материалами (офисная бумага, бланки, картриджи для принтеров)					
3.3. Обеспеченность почтово-марочной продукцией					
3.4. Обеспеченность средствами связи (телефония, интернет)					
3.5. Обеспечение безопасности в зданиях и помещениях					

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
4.1. Понятность инструкций и методических материалов					
4.2. Удобство использования инструкций и методических материалов					
4.3. Актуальность инструкций и методических материалов					

5. 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
5.1. Программное обеспечение					
5.2. Обслуживание технических средств					

5.3. Правовые информационные системы					
5.4. Автоматизация отчетов					
5.5. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)					

6. 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 N 5

	Проблема (укажите)	Затрудняюсь ответить
6.1. Программное обеспечение		
6.2. Обслуживание технических средств		
6.3. Правовые информационные системы		
6.4. Автоматизация отчетов		
6.5. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)		

7. Как часто Вы взаимодействуете с кадровым подразделением? (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.

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

	Скорее удовлетв орен	Скорее не удовлетв орен	Затрудняюс ь ответить
8.1. Выполнение требований кадровой политики Службы (формирование кадрового состава, разработка и утверждение штатного расписания, формирование единого порядка приема и увольнения сотрудников, разработка типовых форм приказов и иных кадровых документов)			
8.2. Поиск и подбор персонала (размещение резюме, собеседование с соискателями, составление рекомендаций для работодателя)			
8.3. Мотивация и обучение сотрудников (составление программ обучения, направление сотрудников на повышение квалификации)			
8.4. Аттестация сотрудников			
8.5. Работа с кадровым резервом, планирование карьеры сотрудников			
8.6. Разработка должностных регламентов			
8.7. Ведение кадрового делопроизводства и заполнение кадровой отчетности (создание всех приказов по личному составу, работа с трудовыми книжками)			
8.8. Работа с персоналом (выдача справок, выписок из личных документов)			

8.9. Организация хранения документов			
8.10. Работа с персональными данными сотрудников, защита личной информации			

9. Насколько, с Вашей точки зрения, оптимально организованы следующие этапы организации кадровой работы? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает "совсем не оптимально", оценка 5 означает "максимально оптимально". (Один ответ по строке)

Этапы процесса организации кадровой работы	Оценка от 1 до 5
9.1. Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу)	
9.2. Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу)	
9.3. Предоставление отпуска	
9.4. Направление в служебную командировку	
9.5. Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности	
9.6. Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)	
9.7. Оказание материальной помощи	
9.8. Предоставление государственных социальных гарантий	
9.9. Организация документооборота и оперативного взаимодействия	
9.10. Выполнение служебных (трудовых) обязанностей	
9.11. Прекращение служебного контракта (трудового договора)	
9.12. Организация клиентоцентричной корпоративной среды Службы	

10. Как часто Вы взаимодействуете с подразделением по ведению бухгалтерского учета в Вашем органе? (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.

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

	Скорее удовлетв орен	Скорее не удовлетв орен	Затрудняюс ь ответить
11.1. Формирование полной и достоверной информации о начислениях и выплатах заработной платы			
11.2. Обеспечение должностных лиц организации информацией, необходимой для контроля за наличием и движением имущества, использованием материальных, ресурсов			
11.3. Ведение бухгалтерской документации и инвентаризация имущества			
11.4. Организация внутреннего финансового контроля (проведение мероприятий по проверке соблюдения требований законодательства в целях обеспечения единой государственной финансовой политики и соблюдения финансовых интересов государства и его граждан) с использованием: ревизии, проверки, инспектирования, в том числе в части администрирования доходов по суммам административных			

штрафов налагаемых мировыми судьями КБР			
---	--	--	--

12. Как часто Вы взаимодействуете с административно-хозяйственным подразделением в Службе? (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.

13. Насколько Вы удовлетворены работой административно-хозяйственного подразделения при выполнении следующих функций? (Один ответ по каждой строке)

	Скорее удовлетв орен	Скорее не удовлетв орен	Затрудняюс ь ответить
13.1. Обеспечение работников расходными материалами, товарами, оборудованием и услугами для создания оптимальных условий труда			
13.2. Организация рабочего пространства (подготовка и обслуживание), создание и обеспечение оптимальных условий выполнения трудовых функций работниками организации, в т.ч. обеспечение безопасных условий труда, соблюдение санитарного режима и противопожарной безопасности			
13.3. Управление объектами недвижимости (техническое обслуживание зданий, оборудования и инженерной инфраструктуры)			
13.4. Организация и обеспечение пропускного режима			

14. Как часто в Вашем исполнительном органе 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
14.1. Обучение по процессу профессиональной деятельности					
14.2. Обучение навыкам эффективной коммуникации с клиентами/коллегам и при предоставлении услуг					

15. Насколько Вы удовлетворены организацией процесса по нормотворчеству (подготовки распорядительной документации) в Службе? (Один ответ по каждой строке)

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Не участвую в данном процессе
15.1. Подготовка проекта					
15.2. Согласование проекта					
15.3. Утверждение					

проекта					
15.4. Опубликование правового акта					

16. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках процесса нормотворчества (подготовки распорядительной документации)? (Ответ по каждой строке относительно каждого этапа; открытый вопрос)

	Проблема (укажите)	Проблем не было
16.1. Подготовка проекта		
16.2. Согласование проекта		
16.3. Утверждение проекта		
16.4. Опубликование правового акта		

Приложение N 4
к Порядку
регулярного сбора и анализа обратной
связи от внешних и внутренних
клиентов Службы по обеспечению
деятельности
мировых судей Кабардино-Балкарской
Республики

Примерная форма "карты болей"

N	Наименование процесса	Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы	Приоритетность решения проблемы/удовлетворения потребности	Необходимость к реализации мероприятия
1	2	3	4	5	6
.					