



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

(МИНЗДРАВ РОССИИ)

П Р И К А З

29 декабря 2023 г.

Москва

№ 730

**Об организации работы по внедрению и использованию
в Министерстве здравоохранения Российской Федерации
системы внешней обратной связи**

В соответствии с пунктом 4.2 плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности в деятельность Министерства здравоохранения Российской Федерации, утвержденного приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 16 декабря 2022 г. № 794, в целях организации сбора обратной связи об удовлетворенности внешних клиентов взаимодействием с Министерством здравоохранения Российской Федерации **п р и к а з ы в а ю** :

1. Утвердить Порядок организации и функционирования в Министерстве здравоохранения Российской Федерации системы внешней обратной связи (далее соответственно – Порядок, Министерство) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Департаменту управления делами и кадров обеспечить предоставление внешним клиентам в ходе личного посещения Министерства предусмотренных Порядком анкет, в том числе типовых анкет.

3. Структурным подразделениям Министерства:

3.1. Анализировать внешнюю обратную связь, поступившую к ним на рассмотрение по всем каналам, предусмотренным Порядком, в форме обращений и мнений по опросам, по следующим направлениям:

3.1.1. Выявленные проблемы и потенциальные потребности внешних клиентов;

3.1.2. Мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей внешних клиентов;

3.1.3. Срок, необходимый для реализации мероприятий, указанных в подпункте 3.1.2 пункта 3 настоящего приказа;

3.2. Использовать результаты анализа, проведенного в соответствии с подпунктом 3.1 пункта 3 настоящего приказа, для проектирования и (или) реинжиниринга процессов взаимодействия с внешним клиентом, в том числе в части предоставления государственных услуг, в целях повышения качества клиентского опыта;

3.3. Ежеквартально, до 15 числа месяца, следующего за истекшим кварталом, направлять по итогам работы, указанной в подпунктах 3.1 и 3.2 пункта 3 настоящего приказа, в Департамент проектной деятельности:

3.3.1. Статистическую информацию в отношении внешней обратной связи, поступившей к ним на рассмотрение по всем каналам, предусмотренным Порядком, в форме обращений и мнений по опросам;

3.3.2. Предложения по мероприятиям, направленным на повышение клиентоцентричности Министерства;

3.3.3. Данные внешней обратной связи, возможные для публикации на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт) и на официальных страницах Министерства в социальных сетях;

3.4. По итогам анализа, указанного в подпункте 3.1 пункта 3 настоящего приказа, при необходимости инициировать дополнительные опросы внешних клиентов;

3.5. Для проведения опросов, предусмотренных подпунктом 3.4 пункта 3 настоящего приказа, направлять анкеты в Департамент цифрового развития и информационных технологий и Департамент управления делами и кадров.

4. Департаменту проектной деятельности:

4.1. На основании информации, указанной в подпункте 3.3.1 пункта 3 настоящего приказа, а также предложений, указанных в подпункте 3.3.2 пункта 3 настоящего приказа, организовывать при необходимости рассмотрение на заседании рабочей группы Министерства по вопросам внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности вопросов реализации мероприятий, направленных на повышение клиентоцентричности Министерства;

4.2. Обеспечивать свод данных, полученных в соответствии с подпунктом 3.3.3 пункта 3 настоящего приказа, и направлять обобщенные данные внешней обратной связи в Департамент цифрового развития и информационных технологий и Департамент международного сотрудничества и связей с общественностью.

5. Департаменту цифрового развития и информационных технологий:

5.1. Обеспечить организационно-техническое сопровождение системы внешней обратной связи, в том числе:

5.1.1. Размещение опросов для внешних клиентов на сайте:

1) на основании типовых анкет, предусмотренных пунктом 4.4 Порядка;
2) на основании анкет, предусмотренных подпунктом 3.5 пункта 3 настоящего приказа, в случае их поступления;

5.1.2. Обеспечение технологической возможности сбора, обработки и анализа внешней обратной связи в форме мнений по опросам, указанным в подпункте 5.1.1 пункта 5 настоящего приказа;

5.1.3. Публикацию обобщенных данных внешней обратной связи, полученных в соответствии с подпунктом 4.2 пункта 4 настоящего приказа, на сайте;

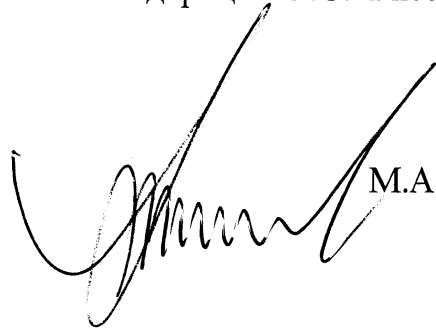
5.2. Обеспечить размещение совместно с Департаментом управления делами и кадров и поддержание в актуальном состоянии QR-кода, содержащего ссылку на опросы, указанные в подпункте 5.1.1 пункта 5 настоящего приказа, в местах ожидания, предназначенных для внешних клиентов при личном посещении Министерства.

6. Департаменту международного сотрудничества и связей с общественностью обеспечить публикацию обобщенных данных внешней обратной связи, полученных в соответствии с подпунктом 4.2 пункта 4 настоящего приказа, на официальных страницах Министерства в социальных сетях.

7. Для взаимодействия структурных подразделений использовать ведомственную систему электронного документооборота.

8. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя Министра здравоохранения Российской Федерации В.С. Фисенко.

Министр



М.А. Мурашко

Приложение
к приказу Министерства здравоохранения
Российской Федерации
от «29» декабря 2023 г. № 730

**Порядок
организации и функционирования
в Министерстве здравоохранения Российской Федерации
системы внешней обратной связи**

I. Общие положения

1.1. Порядок организации и функционирования в Министерстве здравоохранения Российской Федерации системы внешней обратной связи (далее соответственно – Порядок, Министерство) разработан во исполнение пункта 4.2 плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности в деятельность Министерства здравоохранения Российской Федерации, утвержденного приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 16 декабря 2022 г. № 794, в целях организации получения обратной связи от внешних клиентов.

1.2. В Порядке используются следующие термины:

внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с Министерством с целью удовлетворения своих потребностей (в том числе являющееся заявителем в значении Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее соответственно – заявитель, Закон № 210-ФЗ) или потенциальным заявителем);

государственная услуга – деятельность по реализации функций федерального органа исполнительной власти, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации, полномочий федерального органа исполнительной власти, предоставляющего государственные услуги¹;

государственная функция – деятельность по реализации полномочий федерального органа исполнительной власти, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, осуществляемая федеральным органом исполнительной власти без запросов заявителей;

система внешней обратной связи – комплекс мероприятий, позволяющий выявить удовлетворенность внешних клиентов

¹ Пункт 1 статьи 2 Закона № 210-ФЗ.

взаимодействием с Министерством, в том числе в части предоставления государственных услуг.

1.3. Система внешней обратной связи является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия с Министерством внешних клиентов через сбор и анализ полученной от них информации.

1.4. Основными целями формирования в Министерстве системы внешней обратной связи являются:

1.4.1. Получение единой и сравнимой информации о качестве взаимодействия внешних клиентов с Министерством и об их удовлетворенности этим взаимодействием в разных жизненных ситуациях;

1.4.2. Выявление проблем и претензий внешних клиентов при взаимодействии с Министерством, разработка мер, направленных на повышение удовлетворенности внешних клиентов;

1.4.3. Реагирование на проблемы внешних клиентов;

1.4.4. Повышение эффективности работы Министерства.

II. Система внешней обратной связи

2.1. Система внешней обратной связи используется для повышения уровня клиентоцентричности Министерства и предназначена для:

2.1.1. Изучения удовлетворенности внешних клиентов взаимодействием с Министерством, в том числе в части предоставления государственных услуг;

2.1.2. Совершенствования процесса фиксации и исправления существующих (возникающих) отклонений, корректировки подходов к реализации деятельности Министерства.

2.2. Система внешней обратной связи включает в себя прием (сбор), обработку и анализ обращений и мнений, поступивших в Министерство от внешних клиентов, формирование обобщенных данных внешней обратной связи по результатам проведенного анализа.

Для целей Порядка учитываются только те обращения, которые содержат положительную или отрицательную оценку внешним клиентом своего взаимодействия с Министерством, в том числе в части предоставления государственных услуг, или предложения по совершенствованию деятельности Министерства в части взаимодействия с внешними клиентами (в том числе обращения, на которые распространяется действие Федеральных законов от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»).

2.3. Прием (сбор) обращений от внешних клиентов осуществляется посредством:

личного приема в Министерстве;

почтовой связи по почтовому адресу Министерства (127994, ГСП-4, г. Москва, Рахмановский пер., д. 3);

электронной почты Министерства (info@minzdrav.gov.ru);

формы отправки обращения в разделе «Общественная приемная» на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://minzdrav.gov.ru/>) (далее – Сайт);

единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) («Платформа обратной связи»);

федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных услуг.

2.4. Прием (сбор) мнений по опросам от внешних клиентов осуществляется посредством:

личного приема в Министерстве (заполнение бумажной формы или с помощью перехода по QR-коду, размещенному в месте ожидания, предназначенном для внешних клиентов);

почтовой связи по почтовому адресу Министерства (127994, ГСП-4, г. Москва, Рахмановский пер., д. 3);

опросов через раздел «Опросы» на Сайте;

опросов через ЕПГУ.

III. Анализ внешней обратной связи в форме обращений

3.1. В целях анализа внешней обратной связи осуществляется мониторинг полученных обращений. Сбор информации ведется регулярно, анализ проводится ежеквартально. На основании результатов анализа при необходимости готовятся инструктивные материалы и разъяснения, осуществляется реинжиниринг процессов предоставления Министерством государственных услуг, взаимодействия Министерства с внешними клиентами в процессе выполнения Министерством государственных функций.

3.2. Анализ внешней обратной связи рекомендуется проводить по объективным метрикам:

3.2.1. Количество обращений, поступивших по всем каналам, предусмотренным пунктом 2.3 Порядка (с указанием доли в процентном соотношении по каждому каналу);

3.2.2. Основные причины обращений (с указанием доли в процентном соотношении по каждой причине);

3.2.3. Количество обращений по группам (в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, утвержденным Администрацией Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 28 ноября 2017 г. № А1-5093о (ред. от 20 сентября 2018 г.);

3.2.4. Время ожидания ответа на обращение (с момента регистрации обращения до момента направления ответа на обращение);

3.2.5. Доля обращений, рассмотренных в установленные законодательством сроки (от числа всех поступивших за квартал обращений).

IV. Анализ внешней обратной связи в форме мнений по опросам

4.1. В целях анализа внешней обратной связи, получения оперативной информации об уровне удовлетворенности внешних клиентов процессом взаимодействия с Министерством в целом и в процессе получения государственных услуг в частности проводятся опросы внешних клиентов.

4.2. В отношении внешних клиентов проводятся следующие опросы:

оценка удовлетворенности государственной услугой на ЕПГУ;

оценка удовлетворенности предоставлением государственной услуги в электронном виде (не на ЕПГУ);

оценка удовлетворенности предоставлением государственной услуги при личном посещении Министерства;

оценка удовлетворенности рассмотрением обращения;

оценка удовлетворенности доступностью, полнотой и качеством информации о деятельности Министерства.

4.3. Опросы внешних клиентов проводятся на условиях анонимности.

4.4. Для проведения опросов используются анкеты, в том числе типовые анкеты (согласно приложению к Порядку).

Приложение
к Порядку организации и функционирования
в Министерстве здравоохранения Российской Федерации
системы внешней обратной связи, утвержденному
приказом Министерства здравоохранения
Российской Федерации
от «29» декабря 2023 г. № 730

Форма № 1.

Уважаемый респондент!
Министерство здравоохранения Российской Федерации
проводит оценку удовлетворенности предоставлением государственных услуг.
Ваше мнение очень важно для нас!
Заполнение анкеты займет 3-5 минут.
Это поможет нам становиться лучше для Вас!

1. Укажите наименование государственной услуги, за предоставление которой Вы обращались в период с 1 _____ 202_ года? (Любое число ответов)

СПИСОК УСЛУГ МИНЗДРАВА РОССИИ

2. Выберите статус заявителя на получение государственной услуги (Один ответ)

1. Физическое лицо ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 4
2. Индивидуальный предприниматель ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 4
3. Юридическое лицо

3. В случае обращения за предоставлением государственной услуги от имени юридического лица, пожалуйста, укажите организационно-правовую форму организации:

_____ (Открытый вопрос)

4. Приходилось ли Вам обращаться в Министерство за предоставлением государственной услуги офлайн?

1. Да, имело место личное посещение мной Министерства
2. Нет, личное посещение Министерства не потребовалось

5. Была ли предоставлена государственная услуга? (Один ответ)

1. Да, услуга была предоставлена ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7
2. Нет, был получен отказ в предоставлении услуги
3. Нет, услуга находится в процессе предоставления ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 9

6. В случае отказа в предоставлении услуги Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для ее получения в будущем? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

7. Насколько Вы удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления услуги? (Один ответ)

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

8. Как вы оцениваете простоту получения государственной услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 - очень сложно, оценка 5 - очень легко. (Один ответ по строке) (Вопрос задается только тем респондентам, которые ответили, что они получали конкретную услугу)

1. 1 балл (получить услугу было очень сложно)
2. 2 балла
3. 3 балла
4. 4 балла
5. 5 баллов (получить услугу было очень просто)

9. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами получения государственной услуги? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 - полностью не удовлетворены, оценка 5 - полностью удовлетворены. (Один ответ по каждой строке)

	Оценка от 1 (полностью не удовлетворен) до 5 (полностью удовлетворен)				
	1	2	3	4	5
1. Понятность и удобство подачи заявления					
2. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов					
3. Информирование о статусе услуги					
4. Оперативность получения результата (<u>заполняется в случае выбора ответа 1 или 2 на вопрос № 5</u>)					
5. Возможность получения результата в электронном виде					

10. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с представителями Министерства при получении государственной услуги по следующим параметрам? (Один ответ по каждой строке)

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	С представителями Министерства не взаимодействовал
1. Вежливость лиц, взаимодействующих с заявителем	✓	✓	✓	✓
2. Компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем	✓	✓	✓	✓

11. Приходилось ли Вам в процессе получения государственной услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, а также его должностных лиц? (Один ответ)

1. Да, использовал досудебное обжалование
2. Нет, не использовал досудебное обжалование **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13**

12. Насколько Вы удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, а также его должностных лиц? (Один ответ)

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

13. Ваши предложения и пожелания по оптимизации процесса предоставления государственной услуги:

(Открытый вопрос)

Ответы на вопросы № 14-17 необходимы для уточнения клиентского сегмента.

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

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

1. Высшее
2. Неполное (незаконченное) высшее

- 3. Среднее специальное
- 4. Среднее общее образование
- 5. Неполное среднее образование и ниже

17. В каком регионе Вы проживаете (фактически, большую часть оцениваемого периода)?

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Обращаем внимание, что обобщенные результаты внешней обратной связи будут размещены на официальном сайте Минздрава России в разделе «опросы».

Форма № 2.

Уважаемый респондент!
Министерство здравоохранения Российской Федерации
проводит оценку удовлетворенности рассмотрением обращений.
Ваше мнение очень важно для нас!
Заполнение анкеты займет 3-5 минут.
Это поможет нам становиться лучше для Вас!

1. Приходилось ли Вам обращаться в Министерство с какими-либо обращениями (например, предложениями, заявлениями, жалобами, запросами) в период с 1 _____ 202__ года? *(Один ответ)*

1. Да
2. Нет **ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**
3. Затрудняюсь ответить **ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**

2. Сколько раз Вам приходилось обращаться в Министерство в период с 1 _____ 202__ года? *(Один ответ)*

1. 1 обращение
2. 2 обращения
3. 3 обращения
4. 4 обращения
5. 5 и более обращений

При выборе ответов на вопрос № 2 с количеством обращений 2 и более вопросы № 3-12 задаются по каждому обращению отдельно

3. К какому типу относилось обращение? *(Один ответ)*

1. Предложение
2. Заявление
3. Жалоба
4. Запрос
5. Иное _____ (укажите)

4. Укажите, пожалуйста, по какому поводу было обращение. *(Открытый вопрос)*

5. Укажите, пожалуйста, способ подачи обращения. *(Один ответ)*

1. Устное обращение при личном приеме в Министерстве
2. Письменное обращение в Министерство на бумажном носителе
3. Обращение в Министерство в электронной форме через официальный сайт Министерства
4. Обращение в Министерство в электронной форме через портал Госуслуги

6. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в Министерство? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 - полностью не удовлетворены, оценка 5 - полностью удовлетворены. *(Один ответ)*

	Оценка от 1 (полностью не удовлетворен) до 5 (полностью удовлетворен)				
	1	2	3	4	5
1. Устное обращение при личном приеме в Министерстве	1	2	3	4	5
2. Письменное обращение в Министерство	1	2	3	4	5
3. Обращение в электронной форме через официальный сайт Министерства	1	2	3	4	5
4. Обращение в Министерство в электронной форме через портал Госуслуги	1	2	3	4	5

7. Как вы оцениваете простоту подачи обращения? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 - очень сложно, оценка 5 - очень просто. *(Один ответ)*

1. 1 балл (подать обращение было очень сложно)
2. 2 балла
3. 3 балла
4. 4 балла
5. 5 баллов (подать обращение было очень просто)

8. Ваше обращение было рассмотрено непосредственно в Министерстве либо было переадресовано? (Один ответ)

1. Да, обращение было рассмотрено непосредственно в Министерстве ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10
2. Нет, обращение было переадресовано

9. Вы получили уведомление о переадресации Вашего обращения? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

10. Получили ли Вы ответное письмо на свое обращение? (Один ответ)

1. Да, ответное письмо было получено
2. Нет, ответного письма не было ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13
3. Был получен отказ в рассмотрении обращения ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13
4. Затрудняюсь ответить ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13

11. Через какой промежуток времени Вам поступил ответ на Ваше обращение в Министерство? (Один ответ)

1. Более 1 месяца с момента обращения
2. От 21 дня до месяца с момента обращения
3. От 15 до 21 дня с момента обращения
4. От 7 до 14 дней с момента обращения
5. Менее 7 дней с момента обращения

12. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами рассмотрения обращения? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 - полностью не удовлетворены, оценка 5 - полностью удовлетворены. (Один ответ по каждой строке)

Параметры оценки	Оценка от 1 (полностью не удовлетворен) до 5 (полностью удовлетворен)				
	1	2	3	4	5
1. Понятность и удобство подачи обращения					
2. Срок рассмотрения обращения					
3. Информирование о статусе обращения					
4. Понятность и доступность ответа на обращение					
5. Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения					

13. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым при необходимости обращаться, подавать запросы в Министерство? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 - очень маловероятно, оценка 5 - с большой вероятностью. (Один ответ)

1. 1 балл (очень маловероятно, что порекомендую)
2. 2 балла
3. 3 балла
4. 4 балла
5. 5 баллов (с большой вероятностью порекомендую)

Ответы на вопросы № 14-17 необходимы для уточнения клиентского сегмента.

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

1. Мужской
2. Женский

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

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

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

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

17. В каком регионе Вы проживаете (фактически, большую часть оцениваемого периода)?

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Форма № 3.

Уважаемый респондент!
Министерство здравоохранения Российской Федерации
проводит оценку удовлетворенности доступностью, полнотой
и качеством информации о деятельности Министерства.

Ваше мнение очень важно для нас!

Заполнение анкеты займет 3-5 минут.

Это поможет нам становиться лучше для Вас!

1. Какие источники Вы используете для получения информации о деятельности Министерства? (Любое число ответов)

1. Официальный сайт Министерства
2. Телеграм-канал Министерства **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6**
3. Официальная страница Министерства в социальной сети «ВКонтакте» **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6**
4. Официальная страница Министерства в социальной сети «Одноклассники» **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6**
5. Другое (укажите) **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 9**

2. Как часто Вы пользуетесь официальным сайтом Министерства? (Один ответ)

1. Пользуюсь постоянно
2. Пользуюсь время от времени
3. Затрудняюсь ответить

3. Насколько сложно было найти необходимую информацию на сайте Министерства? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 - очень сложно, оценка 5 - очень просто. (Один ответ)

1. 1 балл (найти информацию было очень сложно)
2. 2 балла
3. 3 балла
4. 4 балла
5. 5 баллов (найти информацию было очень просто)

4. За получением какой информации Вы чаще всего обращаетесь на сайт Министерства? (Открытый вопрос)

5. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в информационном наполнении и/или структуре сайта Министерства? (Открытый вопрос)

6. Как часто Вы пользуетесь следующими источниками информации? (Один ответ по каждой строке)

	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь время от времени	Затрудняюсь ответить
1. Телеграм-канал Министерства	✓	✓	✓
2. Страница Министерства в социальной сети «ВКонтакте»	✓	✓	✓
3. Страница Министерства в социальной сети «Одноклассники»	✓	✓	✓

7. Как вы оцениваете простоту поиска необходимой информации на следующих ресурсах? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 – очень сложно, оценка 5- очень легко. (Один ответ по каждой строке)

	Оценка от 1 (очень сложно найти) до 5 (очень легко найти)				
	1	2	3	4	5
1. Телеграм-канал Министерства	1	2	3	4	5
2. Страница Министерства в социальной сети «ВКонтакте»	1	2	3	4	5
3. Страница Министерства в социальной сети «Одноклассники»	1	2	3	4	5

8. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в ведении страниц Министерства в социальных сетях и/или телеграм-канале? *(Открытый вопрос)*

9. Насколько в целом Вы удовлетворены качеством информации о деятельности Министерства? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 - не удовлетворены качеством информации о деятельности Министерства, оценка 5 - полностью удовлетворены. *(Один ответ)*

1. 1 балл (полностью не удовлетворен качеством информации)
2. 2 балла
3. 3 балла
4. 4 балла
5. 5 баллов (полностью удовлетворен качеством информации)

Ответы на вопросы № 10-13 необходимы для уточнения клиентского сегмента.

10. Укажите, пожалуйста, Ваш пол. *(Один ответ)*

1. Мужской
2. Женский

11. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст. *(Один ответ)*

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

12. Укажите, пожалуйста, Ваше образование. *(Один ответ)*

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

13. В каком регионе Вы проживаете (фактически, большую часть оцениваемого периода)?

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!