



**Главное управление «Государственная жилищная инспекция
Смоленской области»**

П Р И К А З

09.06.2026 г.

г. Смоленск

№ 052/ОД

О внесении изменений в порядок сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в деятельности Главного управления «Государственная жилищная инспекция Смоленской области», утвержденный приказом Главного управления от 06.03.2024 № 035/ОД

В целях реализации федерального проекта «Государство для людей» и инициативы «Государство для людей», утвержденных распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р, в соответствии с планом мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Главном управлении «Государственная жилищная инспекция Смоленской области»

п р и к а з ы в а ю:

1. Изложить Приложение № 2 к порядку сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в деятельности Главного управления «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» в новой редакции.
2. Директору ОГКУ «Центр информационно-технического обеспечения органа государственного жилищного надзора Смоленской области» Москалевой С.А. обеспечить размещение (опубликование) обновленных форм анкет и настоящего приказа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Главного управления «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» <http://uggi.admin-smolensk.ru/>.
3. Ознакомить с настоящим приказом сотрудников Главного управления и сотрудников подведомственного учреждения.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. начальника
Главного управления

А.Г. Чобанян

Приложение № 2
к Порядку сбора и анализа обратной
связи от внешних и внутренних
клиентов
в деятельности Главного
управления
«Государственная жилищная
инспекция Смоленской области»

Формы инструментариев для проведения оценки удовлетворенности внешних и внутренних клиентов

Форма №1. Анкета получателя государственной услуги (для юридических лиц - внешних клиентов)

Ссылка на Яндекс-форму анкеты:

<https://forms.yandex.ru/cloud/68f8a10d84227c26af6fd23b/>

1. Насколько Вы удовлетворены предоставлением государственной услугой? (Один ответ)

- ☐ Скорее удовлетворен
- ☐ Скорее не удовлетворен
- ☐ Затрудняюсь ответить

2. Какие способы Вы использовали для получения государственной услуги?

- ☐ ЕПГУ
- ☐ пройдя по ссылке на сайте ведомства
- ☐ МФЦ
- ☐ личное посещение

3. Насколько было легко или сложно воспользоваться выбранным Вами способом для получения государственной 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)

- ☐ 5 баллов
- ☐ 4 балла
- ☐ 3 балла
- ☐ 2 балла
- ☐ 1 балл

4. Оцените процесс получения государственной услуги: насколько было легко или сложно получить услугу? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что получить услуг было очень тяжело, оценка 5 означает, что получить услуг было очень легко. (Один ответ)

- ☐ 5 баллов
- ☐ 4 балла
- ☐ 3 балла
- ☐ 2 балла
- ☐ 1 балл

5. Какой источник Вы использовали для получения информации о государственной услуге? (Любое число ответов)

- ☐ Официальный сайт ведомства
- ☐ Телеграм-канал ведомства
- ☐ Официальная страница ведомства социальной сети "ВКонтакте"
- ☐ Официальная страница ведомства в социальной сети "Одноклассники"
- ☐ Личное обращение в ведомство
- ☐ Консультационная линия по вопросу лицензирования, организованная в ведомстве

6. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию о государственной услуге на выбранном Вами источнике? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что найти необходимую информацию было очень тяжело, оценка 5 означает, что найти необходимую информацию было очень легко. (Один ответ)

	Оценка от 1 до 5
☐ Официальный сайт ведомства	
☐ Телеграм-канал ведомства	
☐ Официальная страница ведомства в социальной сети "ВКонтакте"	
☐ Официальная страница ведомства в социальной сети "Одноклассники"	
☐ Личное обращение в ведомство	
☐ Консультационная линия по вопросу лицензирования, организованная в ведомстве	

7. Насколько Вы удовлетворены показателями получения государственной 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)

Оценка услуги	Оценка от 1 до 5
Понятность и удобство подачи заявления	
Возможность записи на прием в ведомство	
Информирование о статусе услуги	
Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	
Вежливость и компетентность сотрудников	
Оперативность получения результата	
Возможность получения результата в электронном виде	
Взаимодействие с технической поддержкой (если обращались)	

**Форма №2. Анкета пользователя по оценке открытости информации о деятельности
Главного управления «Государственная жилищная инспекция Смоленской области»
(для физических и юридических лиц)**

Ссылка на Яндекс-форму анкеты:

<https://forms.yandex.ru/cloud/693fadab6d2d738bc66c5aab>

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

- ☐ Официальный сайт жилищной инспекции
- ☐ Телеграм-канал жилищной инспекции
- ☐ Канал жилищной инспекции в мессенджере МАХ
- ☐ Официальная страница жилищной инспекции социальной сети "ВКонтакте"

- ☐ Официальная страница жилищной инспекции в социальной сети "Одноклассники"
- ☐ Другое (укажите) _____

2. Как часто Вы пользуетесь следующими источниками информации? (Один ответ)

	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь время от времени	Затрудняюсь ответить
Официальный сайт жилищной инспекции			
Telegram-канал жилищной инспекции			
Канал жилищной инспекции в мессенджере МАХ			
Страница жилищной инспекции в социальной сети "ВКонтакте"			
Страница жилищной инспекции в социальной сети "Одноклассники"			

3. Насколько Вы удовлетворены доступностью, составом и качеством информации в целом о деятельности жилищной инспекции? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

	Оценка от 1 до 5
Официальный сайт жилищной инспекции	
Telegram-канал жилищной инспекции	
Канал жилищной инспекции в мессенджере МАХ	
Страница жилищной инспекции в социальной сети "ВКонтакте"	
Страница жилищной инспекции в социальной сети "Одноклассники"	

4. Какая информация наиболее востребована Вами на страницах жилищной инспекции в социальных сетях и/или телеграм-канале и/или официальном сайте жилищной инспекции? (Открытый вопрос)

5. Чем, с Вашей точки зрения, необходимо дополнить страницы жилищной инспекции в социальных сетях и/или телеграм-канале и/или официальном сайте жилищной инспекции? (Открытый вопрос)

6. Уточните, пожалуйста, Ваш статус. (Один ответ)

- ☐ Представитель юридического лица
- ☐ Индивидуальный предприниматель или его представитель
- ☐ Самозанятый
- ☐ Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого
- ☐ Иной статус (укажите) _____

Форма №3. Анкета опроса сотрудников Главного управления «Государственная жилищная инспекция Смоленской области»

Ссылка на Яндекс-форму анкеты:

<https://forms.vandex.ru/cloud/693fd31690fa7b5e1b5519f2>

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в жилищной инспекции?

(Один ответ)

- ☐ Скорее удовлетворен
☐ Скорее не удовлетворен
☐ Затрудняюсь ответить

2. Насколько Вы удовлетворены материально-техническим оснащением своей деятельности?

Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены.

	Оценка от 1 до 5
Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.)	
Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)	
Программное обеспечение	
Обслуживание технических средств	
Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)	

3. Насколько Вы удовлетворены инструкциями и методическими материалами, используемыми в своей профессиональной деятельности? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены.

	Оценка от 1 до 5
Понятность инструкций и методических материалов	
Удобство использования инструкций и методических материалов	
Актуальность инструкций и методических материалов	

4. Насколько Вы удовлетворены автоматизацией своей профессиональной деятельности?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Не использую
Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений						
Правовые информационные системы						
Кадровый портал						
Демонстрационные панели (дэшборды)						
Автоматизация форм и шаблонов						
Автоматизация отчетов						

Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)						
Доступ к данным иных государственных органов и организаций						

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Качество предоставляемой информации			
Соблюдение сроков предоставления информации			
Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)			
Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)			
Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией			

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

- ☐ Скорее удовлетворен
☐ Скорее не удовлетворен
☐ Затрудняюсь ответить

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

- ☐ Скорее удовлетворен
☐ Скорее не удовлетворен
☐ Затрудняюсь ответить

8. Насколько Вы удовлетворены применением мер поощрения, в том числе оказанием материальной помощи?

	Да	Нет
Применение мер поощрения		
Материальная помощь		

9. Насколько Вы удовлетворены наличием электронной среды взаимодействия между сотрудниками, в том числе работе сайта в мессенджере?

	Да	Нет
Наличие электронной среды взаимодействия между сотрудниками		
Работа сайта в мессенджере		

10. Насколько Вы удовлетворены взаимоотношениями между коллегами в коллективе? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены.

	Оценка от 1 до 5
В подразделении, в котором Вы замещаете должность	
В ведомстве (органе власти) в целом	

11. Насколько Вы удовлетворены порядком получения информации, консультации клиентов, выдачи справок по начислению и выплате заработной платы? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены.

- ☐ 5 баллов
☐ 4 балла
☐ 3 балла
☐ 2 балла
☐ 1 балл

12. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость сотрудников исполнительного органа в части вопросов ведения бухгалтерского учета и кадрового учета. Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены

	Оценка от 1 до 5
Бухгалтерский сектор	
Кадровый сектор	

13. Что с Вашей точки зрения, необходимо изменить в исполнительном органе по представлению услуг в части ведения бухгалтерского и кадрового учета?

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)			
Процессом (реализуемые функции, процедуры)			
Результатом			
Престижностью			
Общественным одобрением			

15. Что для Вас является наиболее значимым в оценке Вашей профессиональной деятельности? (Один ответ)

- ☐ Отсутствие замечаний со стороны руководства
☐ Признание результатов со стороны руководства
☐ Мнение руководства
☐ Мнение коллег
☐ Самооценка
☐ Материальное стимулирование
☐ Не интересует, не является значимым
☐ Затрудняюсь ответить

16. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?

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

**Форма № 4. Оценка удовлетворенности внешних клиентов
рассмотрением обращений и запросов**

Ссылка на Яндекс-форму анкеты:

<https://forms.yandex.ru/cloud/6943f509d04688050b0ad6c6>

1. Приходилось ли Вам обращаться в жилищную инспекцию с какими-либо предложениями, заявлениями, жалобами, запросами в период с начала года? (Один ответ)

- ☐ Да
☐ Нет
☐ Затрудняюсь ответить

2. Сколько раз Вам приходилось обращаться в жилищную инспекцию в период с начала года?

(Один ответ)

- ☐ 1 обращение (запрос)
☐ 2 обращения (запроса)
☐ 3 обращения (запроса)
☐ 4 обращения (запроса)
☐ 5 и более обращений (запросов)

3. Что послужило поводом для направления обращения в жилищную инспекцию?

- ☐ Неисполнение управляющей/обслуживающей организацией своих обязанностей
☐ Ненадлежащее предоставление коммунальных услуг
☐ Расчет платы за ЖКУ
☐ Необходимость получения консультации по вопросам, относящимся к компетенции жилищной инспекции
☐ Иное _____

4. Укажите, пожалуйста, способ подачи обращения. (Один ответ)

- ☐ Устное обращение при личном приеме в жилищную инспекцию
☐ Письменное обращение в жилищную инспекцию на бумажном носителе
☐ С помощью платформы обратной связи (ПОС)
☐ Обращение в электронной форме через ГИС ЖКХ
☐ Обращение в электронной форме через мобильное приложение Госуслуги Дом
☐ Иное _____

5. Какая форма подачи обращения для Вас считается наиболее удобной? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

	Оценка от 1 до 5
Устное обращение при личном приеме в жилищную инспекцию	
Письменное обращение в жилищную инспекцию на бумажном носителе	
С помощью платформы обратной связи (ПОС)	
Обращение в электронной форме через ГИС ЖКХ	
Обращение в электронной форме через мобильное приложение Госуслуги Дом	
Иное	

6. При направлении обращений в электронном виде оценивался ли Вами полученный ответ (лайки, звезды, комментарии и прочее)?

- ☐ Да
☐ Нет

7. Насколько было легко или сложно подать обращение (запрос)? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что подать обращение (запрос) было очень тяжело, оценка 5 означает, что подать обращение (запрос) было очень легко. (Один ответ)

- ☐ 5 баллов
☐ 4 балла
☐ 3 балла
☐ 2 балла
☐ 1 балл

8. Ваше обращение, запрос были рассмотрены непосредственно в жилищной инспекции, либо было переадресовано? (Один ответ)

- ☐ Да, обращение рассматривалось непосредственно в ведомстве
☐ Обращение (запрос) было переадресовано

9. Вы получали уведомление о переадресации обращения (запроса)? (Один ответ)

- ☐ Да
☐ Нет

10. Был ли получен ответ на Ваше обращение, запрос? (Один ответ)

- ☐ Да, ответ был получен
☐ Нет, ответа не было
☐ Был получен отказ в рассмотрении обращения (запроса)

11. При отказе в рассмотрении обращения (запроса) Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для устранения причин для подобного отказа в будущем? (Один ответ)

- ☐ Да
☐ Нет
☐ Затрудняюсь ответить

12. Насколько Вы удовлетворены качеством ответа на обращение (запрос) в жилищную инспекцию? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

- ☐ 5 баллов
☐ 4 балла
☐ 3 балла
☐ 2 балла
☐ 1 балл

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

Параметры оценки	Оценка от 1 до 5
Понятность и удобство подачи обращения (запроса)	
Срок рассмотрения обращения (запроса)	
Информирование о статусе обращения (запроса)	
Понятность и доступность ответа на обращение (запрос)	
Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса)	

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

- ☐ 5 баллов
☐ 4 балла
☐ 3 балла
☐ 2 балла
☐ 1 балл

15. Уточните, пожалуйста, Ваш статус (Один ответ)

- ☐ Представитель юридического лица
☐ Индивидуальный предприниматель или его представитель
☐ Самозанятый
☐ Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого
☐ Иной статус _____

Форма 5. Оценка проведения контрольных (надзорных) и профилактических мероприятий

Ссылка на Яндекс-форму анкеты:

<https://forms.yandex.ru/cloud/693fda3c84227c4fe829dc2f>

1. Какой вид государственного контроля (надзора) применялся? (Любое число ответов)

- ☐ Региональный государственный лицензионный контроль за осуществлением предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами на территории Смоленской области
- ☐ Региональный государственный жилищный контроль (надзор) на территории Смоленской области

2. Какие контрольные (надзорные) и/или профилактические мероприятия были применены в отношении Вашей организации в период с начала года? (Любое число ответов)

- ☐ Объявление предостережения
- ☐ Инспекционный визит
- ☐ Документарная проверка
- ☐ Выездная проверка
- ☐ Профилактический визит
- ☐ Затрудняюсь ответить

3. Каким образом осуществлялось взаимодействие с сотрудниками жилищной инспекции в процессе проведения контрольного (надзорного) и/или профилактического мероприятия (возможно выбрать несколько вариантов)

- ☐ личное взаимодействие в помещении жилищной инспекции
- ☐ телефонная связь
- ☐ электронная почта
- ☐ другое _____

4. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с жилищной инспекцией при проведении контрольных (надзорных) и/или профилактических мероприятий? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

- ☐ 5 баллов
- ☐ 4 балла
- ☐ 3 балла
- ☐ 2 балла
- ☐ 1 балл

5. Есть ли у Вас опыт проведения контрольных (надзорных) и/или профилактических мероприятий с использованием мобильного приложения «Инспектор»? (Один ответ)

- ☐ Да
- ☐ Нет
- ☐ Не знаю о такой возможности

6. С какими проблемами Вы столкнулись при проведении контрольных (надзорных) и/или профилактических мероприятий, в том числе с использованием мобильного приложения «Инспектор»? (Открытый вопрос)

- ☐ Проблема (укажите) _____
- ☐ Проблем не было

7. Насколько Вы удовлетворены или не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования по вопросам проведения контрольных (надзорных) и/или профилактических мероприятий? (Один ответ)

- ☐ Скорее удовлетворен
- ☐ Скорее не удовлетворен
- ☐ Затрудняюсь ответить

8. Приходилось ли Вам обжаловать решения, действия (бездействия) жилищной инспекции, а также должностных лиц? (Один ответ)

- ☐ Да, обжаловал
- ☐ Нет, не обжаловал

9. Насколько Вы удовлетворены или не удовлетворены результатом обжалования решений, действий (бездействий) жилищной инспекции, а также должностных лиц? *(Один ответ)*

- ☐ Скорее удовлетворен
☐ Скорее не удовлетворен
☐ Затрудняюсь ответить

10. Что Вас не устроило в результате обжалования решений, действий (бездействий) жилищной инспекции, а также должностных лиц? *(Открытый вопрос)*

11. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами осуществления действий по контролю (надзору) относительно последнего проведенного контрольного (надзорного) и/или профилактического мероприятия? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ по каждой строке)*

	Оценка от 1 до 5
Оперативность осуществления контрольных (надзорных) и профилактических мероприятий	
Оперативность предоставления результатов проведения контрольных (надзорных) и профилактических мероприятий	
Соблюдение периодичности проведения контрольных (надзорных) и профилактических мероприятий	
Обоснованность предпринимаемых действий в рамках контрольных (надзорных) и профилактических мероприятий	
В целом процесс проведения контрольных (надзорных) и профилактических мероприятий	

12. Как Вы оцениваете эффективность деятельности жилищной инспекции? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что деятельность была совсем неэффективной, оценка 5 означает, что деятельность очень эффективна. *(Один ответ)*

- ☐ 5 баллов
☐ 4 балла
☐ 3 балла
☐ 2 балла
☐ 1 балл

13. Что необходимо изменить в проведении контрольных (надзорных) и/или профилактических мероприятий? Выскажите свои предложения. *(Открытый вопрос)*