



**ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ
ГОСУДАРСТВЕННОГО СТРОИТЕЛЬНОГО И ТЕХНИЧЕСКОГО НАДЗОРА
СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

(Главное управление госстройтехнадзора Смоленской области)

П Р И К А З

«12» марта 2024

№ 183/04

Об утверждении Порядка сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Главном управлении государственного строительного и технического надзора Смоленской области

В целях реализации Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Смоленской области, утвержденного распоряжением Администрации Смоленской области от 06.09.2023 № 1456-р/адм «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Смоленской области»,

п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить Порядок сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Главном управлении государственного строительного и технического надзора Смоленской области (прилагается).
2. Отделу информационно-правовой и кадровой работы (Н.Г. Новичкина) разместить настоящий приказ на официальном сайте Главного управления государственного строительного и технического надзора Смоленской области.

Начальник Главного управления

В.Ю. Окунев

УТВЕРЖДЕН

приказом начальника Главного
управления государственного
строительного и технического
надзора Смоленской области
от 12.05.2024 № 183/24

**ПОРЯДОК
СБОРА И АНАЛИЗА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ
ОТ ВНЕШНИХ И ВНУТРЕННИХ КЛИЕНТОВ
В ГЛАВНОМ УПРАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО СТРОИТЕЛЬНОГО И
ТЕХНИЧЕСКОГО НАДЗОРА СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет общие подходы и направления по сбору и анализу обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Главном управлении государственного строительного и технического надзора Смоленской области (далее – Главное управление) и разработан в целях реализации Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Смоленской области, утвержденного распоряжением Администрации Смоленской области от 06.09.2023 1456-р/адм «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Смоленской области»

2. Используемые понятия и определения

Государственная услуга – деятельность, связанная с реализацией государственных услуг в значении Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо иных работ и услуг, предоставляемых государственными учреждениями, либо услуг, предоставляемых иными организациями, уполномоченными в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе на основании договора.

Клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Главным управлением 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, осуществляющие предпринимательскую и иную некоммерческую деятельность.

Внутренний клиент (сотрудник) – государственные гражданские служащие Главного управления, сотрудники, не являющиеся государственными гражданскими служащими Главного управления.

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.

Система внешней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение клиентов (пользователей) к предоставлению государственных услуг, оказанию мер поддержки и взаимодействию с органами власти, в том числе с использованием цифровых сервисов.

Система внутренней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение сотрудников к взаимодействию внутри органа в процессе профессиональной деятельности.

Боль клиента – это не только проблемы, которые клиент испытал при взаимодействии с Главным управлением, но и те потребности клиента, которые Главное управление может решить, изменив некоторые процессы своей деятельности (например, создать дополнительный сервис, перевести услугу в режим проактивного предоставления).

3. Организация системы сбора и анализа обратной связи

3.1. Система сбора и анализа обратной связи (далее – система обратной связи) является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия клиентов с Главным управлением через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

3.2. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности Главного управления по следующим направлениям:

1) для внешнего клиента:

- государственные услуги (функции);
- обращения, запросы;
- государственный контроль (надзор);

- доступ к информации о деятельности Главного управления;

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.).

3.3. Цели формирования системы обратной связи включают:

- получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с Главным управлением и об удовлетворенности клиентов от такого взаимодействия в разных жизненных ситуациях (далее – удовлетворенность);

- выявление проблем, претензий («болей») при взаимодействии с клиентами, разработка мер по их устранению и мер, направленных на повышение удовлетворенности клиентов;

- разработка и контроль реализации требований к повышению качества существующих и созданию новых государственных услуг;

- выявление направлений развития отдельных аспектов деятельности Главного управления, а также удачных решений в деятельности Главного управления с целью тиражирования лучших практик на другие аспекты деятельности;

- повышение эффективности процессов Главного управления;

- оперативное реагирование на проблемы клиентов.

3.4. Источниками обратной связи являются данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг и сервисов (Платформа обратной связи, федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных услуг», ведомственные и региональные системы, «Инцидент менеджмент»), обращения и жалобы, поступающие в Главное управление напрямую, так и перенаправленные из других исполнительных органов Смоленской области. Дополнительно могут использоваться иные информационные ресурсы.

3.5. Социологические исследования осуществляются путем проведения онлайн- и онлайн-опросов, глубинных интервью, экспертных оценок, контент-анализа средств массовой информации и социальных сетей, качественного анализа обращений граждан.

3.6. Сбор обратной связи осуществляется во всех каналах связи, в которых происходит взаимодействие с клиентом.

3.7. Возможность постоянного сбора обратной связи обеспечена в местах получения услуги.

При необходимости разовые сборы обратной связи дополняют постоянный сбор обратной связи.

3.8. Данные, полученные в результате сбора обратной связи, должны быть сравнимыми.

4. Анализ информации и принятие решений

4.1. Анализ информации проводится с целью выявления как общего уровня удовлетворенности услугой или иным видом взаимодействия, так и отдельными параметрами такого взаимодействия с Главным управлением.

4.2. 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.

4.3. В отдельных случаях при выявлении значительного числа негативной обратной связи, высокого уровня неудовлетворенности, конкретных «болей» проводится дополнительный ежеквартальный сбор обратной связи от клиентов.

4.4. Дополнительно учитываются количество и содержание предложений и замечаний, полученных в результате обработки открытых вопросов в инструментариях исследований, а также обращений и жалоб клиентов, полученных через иные каналы сбора обратной связи.

4.5. Мониторинг поступивших в Главное управление 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;
- 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).

4.6. Сбор информации по данным показателям ведется постоянно, анализ проводится 1 раз в квартал.

Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

4.7. В результате анализа обратной связи формируется «карта болей» клиента в разрезе каждого процесса, которые могут группироваться (по точке обращения, группе процесса: по государственным услугам, получаемым в электронном виде).

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

4.9. В «карте болей» отражаются:

- выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов;
- мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов;
- срок реализаций мероприятий.

4.10. Результаты анализа собранной обратной связи рассматриваются в целях принятия решений.

4.11. Результаты анализа собранной обратной связи используются для проектирования и реинжиниринга государственных услуг и иных видов взаимодействия (процессов) в Главном управлении в целях повышения качества клиентского опыта с помощью:

а) создания или доработки процессов предоставления (исполнения) государственных услуг (функций);

б) создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официальных сайтов, информационных систем Главного управления;

в) подготовки Главным управлением предложений о доработке интерактивных форм единого портала предоставления государственных и муниципальных систем (функций), единых информационных систем;

г) подготовки предложений об изменении нормативно-правового регулирования порядка предоставления (исполнения) государственных услуг (функций, процессов);

е) принятия и изменения нормативных правовых документов Главного управления.

ё) выявления направлений развития аспектов деятельности Главного управления в процессе взаимодействия с внутренним клиентом.

4.12. Клиенту предоставляется информация об использовании полученной от него обратной связи. Обобщенные данные обратной связи, а также принятые на их

основе решения Главного управления должны быть доступны неограниченному кругу клиентов в разрезах типовых жизненных ситуаций, государственных услуг и сервисов, точек взаимодействия.

5. Система внешней обратной связи

5.1. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам осуществления государственных функций, предоставления государственных услуг и использования сервисов в целях повышения уровня клиентоцентричности.

5.2. Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений граждан и представителей юридических лиц, направленных в Главное управление в устной или письменной форме посредством:

- направления обращения через «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», Платформу обратной связи;
- участия в опросах, размещенных на официальных страницах Главного управления в социальных сетях.

Для сбора обратной связи от пользователей сервисов и лиц, взаимодействующих с Главным управлением непосредственно, дополнительно могут использоваться иные информационные ресурсы.

6. Особенности внутренней обратной связи

6.1. Система обратной связи включает в себя сбор обратной связи от сотрудников Главного управления, целью которой является оценка уровня удовлетворенности сотрудников различными аспектами деятельности Главного управления для повышения уровня его клиентоцентричности.

6.2. Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений и мнений сотрудников Главного управления в устной или письменной форме:

- личное или онлайн-обращение к начальнику Главного управления, заместителям начальника Главного управления, начальникам структурных подразделений;
- участие в опросах.

6.3. Обратная связь, полученная от внутренних клиентов, подлежит учету, разделению на тематики и анализу. При поступлении от внутренних клиентов обращений, запросов, служебных записок по вопросам условий осуществления служебных обязанностей, они подлежат учету и анализу в рамках системы обратной связи.

7. Заключительные положения

7.1. 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.

7.2. Выбор инструмента или совокупности инструментов обратной связи осуществляется Главным управлением в зависимости от целей, указанных в разделе 3 настоящего Порядка, (приложения № 2 - 3 к настоящему Порядку).

Приложение № 1
к Порядку сбора и анализа обратной связи
от внешних и внутренних клиентов
в деятельности исполнительного органа Смоленской области

Шаблон «карты болей»

N	Наименование процесса	Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы <*>	Приоритетность решения проблемы/удовлетворения потребности <*>	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации
1.	Государственная услуга "Наименование"	- отсутствие интерфейса оплаты госпошлины на официальном сайте - отсутствие уведомления о поступлении оплаты госпошлины	Высокая/средняя/низкая	Высокая/средняя/низкая	- создание интерфейса оплаты госпошлины на официальном сайте - создание сервиса по отправке уведомлений о поступлении оплаты госпошлины	структурное подразделение	определяется на основании установленной приоритетности
2.	Получение сотрудниками справок	- необходимость подачи заявления на бумаге в отдел кадров	Высокая/средняя/низкая	Высокая/средняя/низкая	- обеспечение возможности подачи заявления посредством корпоративного портала	структурное подразделение	определяется на основании установленной приоритетности

<*> - единица измерения и метод оценки определяются в программных положениях исследования в зависимости от особенностей услуги или иного вида взаимодействия.

**Анкета получателя государственной услуги
(для физических и юридических лиц - внешних клиентов)**

Вы обратились за государственной услугой. Просим Вас оценить предоставление услуги и ответить на несколько вопросов. Название услуги:

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены государственными услугами и сервисами государства в целом? (Один ответ)

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

2. Насколько Вы удовлетворены государственной услугой? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

1. 5 баллов
2. 4 балла
3. 3 балла
4. 2 балла
5. 1 балл

3. Оцените процесс получения 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)

1. 5 баллов
2. 4 балла
3. 3 балла
4. 2 балла
5. 1 балл

4. 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 в электронном виде	
Возможность записи на прием в ведомство	
Информирование о статусе услуги	
Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	
Оперативность получения результата	
Возможность получения результата в электронном виде	

5. Оцените готовность рекомендовать друзьям и знакомым получение государственной услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы точно не будете рекомендовать, оценка 5 означает, что Вы точно будете рекомендовать. (Один ответ)

1. 5 баллов
2. 4 балла
3. 3 балла
4. 2 балла
5. 1 балл

6. Что с Вашей точки зрения, необходимо изменить в предоставлении государственной услуги?

7. Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации об услуге?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

8. Насколько комфортным для Вас было получение услуги в организации?

1. Комфортно
2. Скорее комфортным
3. Скорее некомфортным
4. Некомфортным
5. Затрудняюсь ответить

9. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость сотрудников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями, и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

10. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость сотрудников организации, которые непосредственно оказывают услуги?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

(Далее только для физических лиц)

11. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

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

1. 18 - 29 лет
2. 30 - 44 лет
3. 45 - 60 лет

4. 61 год и старше

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

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

14. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения? (Один ответ)

1. Не хватает денег даже на еду
2. Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать ЖКУ затруднительно
3. Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования
4. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры
5. Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим
6. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

13. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями уполномоченного органа государственной власти (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги)? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить
4. С представителями органа власти не взаимодействовал

14. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками оказания услуги (в соответствии с регламентом)? (Один ответ)

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

15. Ваше основное занятие, которое является основным источником Вашего дохода? Социально положение. (Один ответ)

1. Руководитель	7. Фермер, с/х работник
2. Государственный и муниципальный служащий	8. Самозанятой
3. Рабочий	9. Учащийся, студент – переход к в.17
4. Специалист, офисный работник	10. Неработающий пенсионер – переход к в. 17
5. Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов	11. Домохозяйка – переход к в.17
6. Предприниматель	12. Безработный

		13. Другое
--	--	------------

16. В какой сфере Вы работаете? (Один ответ)

1.	Сельское, лесное хозяйство, охота, рыболовство и рыбоводство	11.	СМИ и IT
2.	Добывающая промышленность	12.	Страхование и финансы
3.	Обрабатывающая промышленность	13.	Образование, наука
4.	ЖКХ, водоснабжение, водоотведение, отходы	14.	Здравоохранение, фармацевтика
5.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15.	Культура, организация досуга и развлечений
6.	Строительство	16.	Спорт
7.	Торговля	17.	Туризм
8.	Услуги и общественное питание	18.	Социальные услуги и обеспечение
9.	Транспортировка и хранение	19.	Другое
10.	Молодежная политика		

17. В каком регионе Вы проживаете? (Список субъектов прилагается)

Примерная анкета опроса сотрудников ведомства

Здравствуйте! В рамках изучения условий работы сотрудников исполнительных органов проводится социологический опрос. Опрос полностью анонимен, анализироваться будут только усредненные данные. Ваше мнение очень важно для нас. Пожалуйста, уделите нам несколько минут.

1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном государственном органе власти? (Один ответ)

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

2. Насколько Вы удовлетворены материально-техническим оснащением своей деятельности? (Один ответ по каждой строке)

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
2.1. Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.)					
2.2. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)					
2.3. Программное обеспечение					
2.4. Обслуживание технических средств					
2.5. Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)					

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
3.1. Понятность инструкций и методических материалов					
3.2. Удобство использования инструкций и методических материалов					

3.3. Актуальность инструкций и методических материалов					
--	--	--	--	--	--

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

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
4.1. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений					
4.2. Правовые информационные системы					
4.3. Кадровый портал					
4.4. Демонстрационные панели (дэшборды)					
4.5. Автоматизация форм и шаблонов					
4.6. Автоматизация отчетов					
4.7. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)					
4.8. 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
5.1. Качество предоставляемой информации			
5.2. Соблюдение сроков предоставления информации			
5.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)			
5.4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы,			

инструкции и т.п.)			
5.5. 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)

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

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

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

8. Насколько Вы удовлетворены взаимоотношениями между коллегами в коллективе? (Один ответ)

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
8.1. В подразделении, в котором Вы замещаете должность			
8.2. В ведомстве (органе власти) в целом			

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

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
9.1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)			
9.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)			
9.3. Результатом			
9.4. Престижностью			
9.5. Общественным одобрением			

10. 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 интересует, не является значимым
8. Затрудняюсь ответить

11. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве?

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

12. Пол

1. Мужской
2. Женский

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

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

14. Ваше образование? (Один ответ)

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

15. 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