

Форма № 5. Оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством (предоставлением государственных услуг, сервисов и осуществлением государственных функций) в целом? *(Один ответ)*

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

2. Приходилось ли Вам обращаться в орган власти с какими-либо предложениями, заявлениями, жалобами, запросами в период с 1 января 2023 г.? *(Один ответ)*

1. Да.
2. Нет.
3. Затрудняюсь ответить.

**ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА
ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**

3. Сколько раз Вам приходилось обращаться в орган власти в период с 1 января 2023 г.? *(Один ответ)*

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

При выборе ответов на Вопрос №3 с количеством обращений 2 и более вопросы № 4-17 задаются по каждому обращению отдельно

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

1. Заявление.
2. Предложение.
3. Жалоба.
4. Запрос на предоставление информации о деятельности органа власти.
5. Иное _____ *(укажите)*.

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

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

1. Устное обращение при личном приеме в государственном органе власти.
2. Письменное обращение в государственный орган на бумажном носителе.
3. Обращение в электронной форме через официальный сайт органа власти.
4. Обращение в электронной форме через портал «Госуслуги» (gosuslugi.ru)..... **ПЕРЕХОД К В. № 8**
5. Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала «Госуслуги». ... **ПЕРЕХОД К В. № 8**
6. Обращение в электронной форме через социальные сети..... **ПЕРЕХОД К В. № 8**
7. Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах..... **ПЕРЕХОД К В. № 8**
8. Письменное обращение через МФЦ..... **ПЕРЕХОД К В. № 8**
9. Иное _____ *(укажите)*..... **ПЕРЕХОД К В. № 8**

7. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в государственный орган? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ)* Вопрос задается только тем респондентам, которые выбрали 1-3 варианты в Вопросе № 6.

	Оценка от 1 до 5
7.1. Устное обращение при личном приеме в государственном органе власти	
7.2. Письменное обращение в государственный орган на бумажном носителе	
7.3. Обращение в электронной форме через официальный сайт органа власти	

8. Насколько Вы удовлетворены в целом процессом рассмотрения обращения (запроса) в государственный орган? 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.

9. С какими проблемами Вы столкнулись при рассмотрении предложений, заявлений, жалоб, запросов? (Открытый вопрос)

1. Проблема (укажите).
2. Проблем не было.

10. 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)

6. 5 баллов.
7. 4 балла.
8. 3 балла.
9. 2 балла.
10. 1 балл.

11. Ваше обращение, запрос были рассмотрены непосредственно в ведомстве либо были переадресованы? (Один ответ)

1. Да, обращение рассматривалось непосредственно в ведомстве.
2. Обращение (запрос) было переадресовано.

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13

12. Вы получили уведомление о переадресации обращения (запроса)? (Один ответ)

1. Да.
2. Нет.

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

1. Да, ответ был получен.
2. Нет, ответа не было.
3. Был получен отказ в рассмотрении обращения (запроса).

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 15

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 16

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

1. Да.
2. Нет.
3. Затрудняюсь ответить.

15. Насколько Вы удовлетворены качеством ответа на обращение (запрос) в государственный орган? 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.

16. 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
16.1. Понятность и удобство подачи обращения (запроса)	
16.2. Срок рассмотрения обращения (запроса)	
16.3. Информирование о статусе обращения (запроса)	
16.4. Понятность и доступность ответа на обращение (запрос)	
16.5. Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса)	

17. Изменилось ли Ваше отношение к органу власти после обращения (запроса)? (Один ответ)

1. Да, в лучшую сторону.
2. Да, в худшую сторону.
3. Нет, не изменилось.
4. Затрудняюсь ответить.

18. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым при необходимости обращаться, подавать запросы в данный орган власти? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает с большой вероятностью. (Один ответ)

1. 10 баллов.
2. 9 баллов.
3. 8 баллов.
4. 7 баллов.
5. 6 баллов.
6. 5 баллов.
7. 4 балла.
8. 3 балла.
9. 2 балла.
10. 1 балл.

19. Что необходимо изменить при рассмотрении предложений, заявлений, жалоб, запросов? Выскажите свои предложения. (Открытый вопрос)

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

1. Представитель юридического лица.
2. Индивидуальный предприниматель или его представитель.
3. Самозанятый.
4. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого.ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 25
5. Иной статус (укажите). ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 25

21. К какому виду относится Ваша организация? (Один ответ)

1. Коммерческая организация.
2. Некоммерческая организация.

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 23

22. К какому типу бизнеса относится Ваша организация? (Один ответ)

1. Малый бизнес.
2. Средний бизнес.
3. Крупный бизнес.

23. Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации. (Один ответ)

1. До 1 года.
2. От 1 года до 3 лет.
3. От 3 до 5 лет.
4. От 5 до 10 лет.
5. Более 10 лет.

24. Укажите, пожалуйста, основную сферу деятельности Вашей организации. (Один ответ)

1.	Сельское хозяйство, рыбоводство, лесное хозяйство, охота, рыболовство	11.	Дорожно-транспортная инфраструктура, в том числе транспорт, логистика и складское хозяйство
2.	Добывающая промышленность	12.	Образование, наука
3.	Обрабатывающая промышленность	13.	Здравоохранение, фармацевтика
4.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	14.	Культура, организация досуга и развлечений
5.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15.	Спорт
6.	Строительство	16.	Туризм
7.	Торговля	17.	Социальные услуги и обеспечение
8.	Услуги и общественное питание	18.	Другое (записать)
9.	Связь, СМИ и ИТ	19.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа
10.	Страхование и финансы		

25. Ваш пол. (Один ответ)

1. Мужской.
2. Женский.

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

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

4. 61 год и старше.

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

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

28. 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.

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