**Форма № 3. 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 года? *(Один ответ)*

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

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

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

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. *Обраще-ние в электронной форме через портал Госуслуги (gosuslugi.ru)*
5. *Обраще-ние в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги*
6. *Обраще-ние в электронной форме через социальные сети*
7. *Обраще-ние в электронной форме через группы в мессенджерах*
8. *Письмен-ное обращение через МФЦ*
9. *Иное\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (укажите)*

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. 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)*

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

10. Ваше обращение, запрос были рассмотрены непосредственно в ведомстве либо было переадресовано? *(Один ответ)*

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

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

1. *Да*
2. *Нет*

12. 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)*

13. 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*

14. 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*

15. 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* |
| *15.1. Понятность и удобство подачи обращения (запроса)* |  |
| *15.2. Срок рассмотрения обращения (запроса)* |  |
| *15.3. Информирование о статусе обращения (запроса)* |  |
| *15.4. Понятность и доступность ответа на обращение (запрос)* |  |
| *15.5. Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса)* |  |

16. 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*

17. 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*

18. 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*

*5. Иной статус (укажите)*

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

*1. Коммерческая организация*

*2. Некоммерческая организация*

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

*1. Малый бизнес*

*2. Средний бизнес*

*3. Крупный бизнес*

21. 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*

22. Укажите, пожалуйста, основную сферу деятельности Вашей организации? *(Один ответ)*

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

23. Ваш пол *(Один ответ)*

*1. Мужской*

*2. Женский*

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

*1. 18-29 лет*

*2. 30-44 лет*

*3. 45-60 лет*

*4. 61 год и старше*

25. Укажите, пожалуйста, Ваш образование *(Один ответ)*

1*. Высшее*

*2. Незаконченное высшее*

*3. Среднее специальное*

*4. Среднее общее образование*

*5. Неполное среднее образование и ниже*

26. 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*

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