**Форма № 1. Оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением государственных услуг (сервисов), осуществлением функций**

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. Укажите наименование государственной услуги, которая Вам была предоставлена в период с 1 января 2023 года*? (Любое число ответов)*

3. Насколько Вы удовлетворены государственной услугой, которая была Вам предоставлена? 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*

4. Каким образом Вы получали данную услугу? *(Один ответ)*

1. *При обращении на портал Госуслуги (gosuslugi.ru) был перенаправлен на сайт ведомства*
2. *При обращении на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru) был перенаправлен на сайт ведомства*
3. *При непосредственном обращении на сайт ведомства*
4. *При личном обращении в ведомство*

5. Насколько Вы удовлетворены работой данных ресурсов? 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 от 1 до 5 |
| 5.1 Портал Госуслуги |  |
| 5.2 Мобильное приложение портала Госуслуги |  |
| 5.3 Сайт ведомства |  |

6. Как была предоставлена государственная услуга? *(Один ответ)*

1. *Услуга была предложена ведомством*
2. *Я сам обратился за услугой*

7. Была ли предоставлена государственная услуга сразу или был отказ в предоставлении услуги? (Один ответ)

*1. Да, услуга была предоставлена сразу*

*2. Нет, услуга не была предоставлена, был отказ*

8. При отказе в предоставлении услуги Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для ее получения в будущем? (Один ответ)

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

9. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления услуги? *(Один ответ)*

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

10. Насколько легко или тяжело для Вас было получить государственную услугу? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что услугу получить было очень тяжело, оценка 5 означает, что услугу получить было очень легко. (Один ответ по строке) *(Вопрос задается только тем респондентам, которые ответили, что они получали конкретную услугу)*

*1. 5 баллов*

*2. 4 балла*

*3. 3 балла*

*4. 2 балла*

*5. 1 балл*

11. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами получения государственной услуги? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ по каждой строке относительно каждого параметра)*

|  |  |
| --- | --- |
|  | *Оценка от 1 до 5* |
| *11.1. Понятность и удобство подачи заявления* |  |
| *11.2. Информирование о статусе услуги* |  |
| *11.3. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов* |  |
| *11.4. Оперативность получения результата* |  |
| *11.5. Возможность получения результата в электронном виде* |  |

12. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с техподдержкой при получении государственной услуги? *(Один ответ)*

1. *Скорее удовлетворен*
2. *Скорее не удовлетворен*
3. *Затрудняюсь ответить*
4. *С техподдержкой не взаимодействовал*

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. Приходилось ли Вам в процессе получения государственной услуги оплачивать государственную пошлину (иные платежи)? (Один ответ)

1. *Да, оплачивал государственную пошлину (иные платежи)*
2. *Нет, не оплачивал*

16. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены размером уплачиваемой государственной пошлины (иными платежами)? *(Один ответ)*

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

17. Приходилось ли Вам в процессе получения государственной услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц? (Один ответ)

1. *Да, использовал досудебное обжалование*
2. *Нет, не использовал досудебное обжалование*

18. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц? *(Один ответ)*

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

19. Изменилось ли Ваше отношение к органу власти после получения государственной услуги? *(Один ответ)*

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

20. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за получением данной государственной услуги 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*

21. Что необходимо изменить в предоставлении государственной услуги? Выскажите свои предложения по решению проблем. *(Открытый вопрос)*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

22. 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)*

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

*1.* *Коммерческая организация*

*2. Некоммерческая организация*

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

*1. Малый бизнес*

*2. Средний бизнес*

*3. Крупный бизнес*

25. 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*

26. 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* |  |  |

27. Ваш пол *(Один ответ)*

*1. Мужской*

*2. Женский*

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

*1. 18-29 лет*

*2. 30-44 лет*

*3. 45-60 лет*

*4. 61 год и старше*

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

*1. Высшее*

*2. Незаконченное высшее*

*3. Среднее специальное*

*4. Среднее общее образование*

*5. Неполное среднее образование и ниже*

30. 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*

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