**Анкета по оценке 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 **ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**
3. Затрудняюсь ответить **ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**

**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)

**При выборе ответов на Вопрос №3 с количеством обращений 2 и более вопросы № 4-15 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. 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)***

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

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

1. Да, обращение рассматривалось непосредственно в ведомстве **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13**
2. Обращение (запрос) было переадресовано

**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 **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 14**
2. Нет, ответа не было **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 16**
3. Был получен отказ в рассмотрении обращения (запроса)

**При отказе в рассмотрении обращения (запроса) Вам была предоставлена информация о дальнейших действиях? *(Один ответ)***

1. Да
2. Нет

**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. 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

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

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

**17. 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)

**18. В каком регионе Вы проживаете? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**