Анкета получателя государственной услуги
(для юридических и физических лиц)

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

Название государственной услуги:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

2. Насколько Вы удовлетворены предоставленной 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 государственной услуги: насколько было легко или сложно получить услугу? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что получить государственную услугу было очень тяжело, оценка 5 означает, что получить государственную услугу было очень легко. (Один ответ)

1. 5 баллов
2. 4 балла
3. 3 балла
4. 2 балла
5. 1 балл
6. **Насколько Вы удовлетворены следующими 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 каждой строке относительно каждой услуги)**

|  |  |
| --- | --- |
| Оценка услуги | Оценка от 1 до 5 |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Понятность и удобство подачи заявления в электронном виде | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Возможность записи на прием в ведомство | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Информирование о статусе услуги | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Оперативность получения результата | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Возможность получения результата в электронном виде | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

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? (Открытый вопрос).

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

1.Очень хорошо

1. Хорошо
2. Плохо

4.Очень плохо

5.Затрудняюсь ответить

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

1. Комфортным
2. Скорее комфортным
3. Скорее некомфортным
4. Некомфортным

5.Затрудняюсь ответить

9. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников Управления, которые осуществляют
первичный контакт с посетителями, и информирование о государственных услугах при непосредственном обращении в Управление?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо

4.Очень плохо

5.Затрудняюсь ответить

10. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников Управления, которые непосредственно оказывают государственные услуги?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо

4.Очень плохо

5.Затрудняюсь ответить

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

1. Коммерческая организация

2. Некоммерческая организация.

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

1. Малый бизнес

2. Средний бизнес

3. Крупный бизнес

**13. 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

**14. Укажите, пожалуйста, основную сферу деятельности Вашей организации: *(Один ответ)***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Сельское хозяйство, рыбоводство | 12. | Транспортировка и хранение (логистика и складское хозяйство) |
|  | Лесное хозяйство | 13. | Страхование и финансы |
|  | Охота, рыболовство | 14. | Образование, наука |
|  | Добывающая промышленность | 15.  | Здравоохранение, фармацевтика |
|  | Обрабатывающая промышленность | 16. | Культура, организация досуга и развлечений |
|  | ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы | 17.  | Спорт |
|  | ТЭК (топливно-энергетический комплекс) | 18.  | Туризм |
|  | Строительство | 19. | Социальные услуги и обеспечение |
|  | Торговля | 20. | Другое (записать) |
|  | Услуги и общественное питание | 21.  | Затрудняюсь ответить/отказ от ответа |
|  | Связь, СМИ и IT |  |  |

**15. В каком регионе осуществляет деятельность Ваша организация?**

(Далее только для физических лиц)

11. Ваш пол:

1. Мужской
2. Женский

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

1. 14-17 лет
2. 18-24 года
3. 25-35 лет
4. 36-54 года
5. 55 лет и старше

13. Укажите, пожалуйста, Ваш 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

**15. Ваше основное занятие, которое является основным источником Ваших доходов? Социальное положение: (Один ответ)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Руководитель | 7. | Фермер (с/х работник) |
| 2. | Государственный и муниципальный служащий | 8. | Самозанятое население |
| 3. | Рабочий | 9. | Учащийся, студент - Переход кв. 17 |
| 4. | Специалист, офисный работник | 10. | Неработающий пенсионер - Переход к в. 17 |
| 5. | Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов | 11. | Домохозяйка - Переход кв. 17 |
| 6. | Предприниматель | 12. | Безработный - Переход кв. 17 |
|  |  | 13. | Другое (записать) |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Сельское, лесное хозяйство, охота, рыболовство и рыбоводство | 11. | Связь, 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 (логистика и складское хозяйство) | 19. | Другое (записать) |
| 10. | Молодежная политики | 20. | Затрудняюсь ответить/отказ от ответа |

**17. В каком регионе Вы проживаете?**