**Оценка удовлетворенности внешних клиентов**

**(юридических и физических лиц) рассмотрением   
обращений в Управлении**

**1. Приходилось ли Вам в последний год обращаться с обращениями в Управление? *(Один ответ)***

1. Да

2. Нет

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

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

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

1. По почте.

2. Лично в Управление.

3. Сайт Управления.

4. Портал «Госуслуги» (ЕПГУ).

5. По e-mail.

6. Иное\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать ответ).

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

1. Заявление

2. Предложение

3. Жалоба

4. Иное\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(указать ответ)

**5. Насколько Вы удовлетворены результатом рассмотрения жалобы? 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)***

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

**6. Что Вас не устроило в результате рассмотрения обращения? *(Открытый вопрос)***

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

**7. Насколько было легко или сложно подать обращение? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что получить услугу было очень тяжело, оценка 5 означает, что получить услугу было очень легко: *(Один ответ)***

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

**8. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами рассмотрения обращения? 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 каждой услуги)***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Параметры оценки** | **Оценка от 1 до 5** | | | | |
| 8.1. Понятность и удобство подачи обращения | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 8.2. Срок рассмотрения обращения | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 8.3. Информирование о статусе услуги | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 8.4. Понятность и доступность ответа на обращение | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 8.5. Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

**9. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в порядке рассмотрения обращений в Управление? *(Открытый вопрос)***

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

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

1. Коммерческая организация

2. Некоммерческая организация

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

1. Малый бизнес

2. Средний бизнес

3. Крупный бизнес

**12. 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

**13. 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 |  |  |

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

Только для физических лиц

**10. Ваш пол: *(Один ответ)***

1. Мужской

2. Женский

**11. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст: *(Один ответ)***

1. 18-29 лет

2. 30-44 лет

3. 45-60 лет

4. 61 год и старше

**12. Укажите, пожалуйста, Ваш образование: *(Один ответ)***

1. Высшее

2. Незаконченное высшее

3. Среднее специальное

4. Среднее общее образование

5. Неполное среднее образование и ниже

**13. 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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Руководитель | 8. | Самозанятый |
| 2. | Государственный и муниципальный служащий | 9. | Учащийся, студент – ***Переход к в. 16*** |
| 3. | Рабочий | 10. | Неработающий пенсионер – ***Переход к в. 16*** |
| 4. | Специалист, офисный работник | 11. | Домохозяйка – ***Переход к в. 16*** |
| 5. | Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов | 12. | Безработный – ***Переход к в. 16*** |
| 6. | Предприниматель | 13. | Другое (записать) |
| 7. | Фермер (с/х работник) | 14. | Затрудняюсь ответить/отказ от ответа |

**15. В какой сфере Вы работаете? *(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 |  |  |

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