



**МИНИСТЕРСТВО ПРИРОДОПОЛЬЗОВАНИЯ И ЭКОЛОГИИ  
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

18.11.2024

№ 101-н

*Об утверждении Порядка сбора и анализа обратной связи от внешних клиентов при оказании государственной услуги «Выдача уведомления о соответствии (несоответствии), указанных в уведомлении о планируемом строительстве или реконструкции объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам, в случае если строительство и реконструкцию объекта, планируется осуществлять в границах особо охраняемой природной территории регионального значения, уведомления о соответствии (несоответствии) построенного или реконструированного объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности, если строительство и реконструкцию объекта, осуществлялось в границах особо охраняемой природной территории регионального значения (за исключением лечебно-оздоровительных местностей и курортов)»*

С целью реализации Проекта плана мероприятий («дорожная карта») по доработке государственных услуг (сервисов) Министерства природопользования и экологии Владимирской области в 2024 году, в соответствии с Положением о Министерстве природопользования и экологии Владимирской области, утвержденным постановлением Правительства Владимирской области от 16 февраля 2023 года № 80, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок сбора и анализа обратной связи от внешних клиентов в Министерстве природопользования и экологии Владимирской области согласно приложению.
2. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
4. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию.

Министр

Ю.В. Самодуров

Министерство  
природопользования и экологии  
Владимирской области

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО В РЕЕСТРЕ

« 18 » 11 2024 г.

Номер государственной регистрации

№ 1172024-101

Приложение  
к приказу Министерства  
природопользования и экологии  
Владимирской области  
от 18.11.2024 № 101-н

**Порядок**  
сбора и анализа обратной связи от внешних клиентов при оказании государственной услуги «Выдача уведомления о соответствии (несоответствии), указанных в уведомлении о планируемом строительстве или реконструкции объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам, в случае если строительство и реконструкцию объекта, планируется осуществлять в границах особо охраняемой природной территории регионального значения, уведомления о соответствии (несоответствии) построенного или реконструированного объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности, если строительство и реконструкцию объекта, осуществлялось в границах особо охраняемой природной территории регионального значения (за исключением лечебно-оздоровительных местностей и курортов)»

## 1. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет общие подходы и направления по сбору и анализу обратной связи от внешних клиентов в Министерстве природопользования и экологии Владимирской области (далее - Министерство) и разработан в целях реализации Проекта плана мероприятий («дорожная карта») по доработке государственных услуг (сервисов) Министерства природопользования и экологии Владимирской области в 2024 году.

## 2. Используемые понятия и определения

2.1. Клиенты - физические лица, юридические лица и индивидуальные предприниматели, зарегистрированные в Российской Федерации в соответствии с Федеральным законом от 08.08.2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей», взаимодействующее с Министерством с целью получения государственной услуги.

2.2. Инструментарий - выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку удовлетворенностью клиентов оказанием государственной услуги.

2.3. Онлайн опрос - метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с целью обеспечения коммуникации (мобильное приложение, официальный сайт,

социальная сеть, мессенджер, консультационная линия).

2.4. Офлайн опрос - метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами, с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации (личный прием, в местах длительного пребывания клиентов, направление бумажных писем и т.д.).

2.5. Респондент - лицо, от которого собираются данные.

### **3. Организация системы сбора и анализа обратной связи**

3.1. Система сбора и анализа обратной связи (далее — система обратной связи) является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия клиентов с Министерством через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

3.2. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности Министерства по вопросу оказания государственной услуги.

3.3 Цели формирования системы обратной связи включают:

- получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с Министерством об удовлетворенности клиентов от такого взаимодействия в рамках оказания государственной услуги (далее - удовлетворенность);

- выявление проблем, претензий («болей») при взаимодействии с клиентами, разработка мер по их устранению и мер, направленных на повышение удовлетворенности клиентов;

- разработка и контроль реализации требований к повышению качества существующих и созданию новых государственных услуг;

- выявление направлений развития отдельных аспектов деятельности Министерства, а также удачных решений в деятельности Министерства с целью тиражирования лучших практик на другие аспекты деятельности;

- повышение эффективности процессов Министерства;

- оперативное реагирование на проблемы клиентов.

3.4. Источниками обратной связи являются данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг и сервисов (Платформа обратной связи, федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных услуг», ведомственные и региональные системы и другие), обращения и жалобы, поступающие в Министерство напрямую, а также данные социологических исследований.

3.5. Социологические исследования осуществляются путем проведения офлайн и онлайн опросов, глубинных интервью, экспертных оценок, контент-анализа средств массовой информации и социальных сетей, качественного анализа обращений граждан.

3.6. Сбор обратной связи осуществляется во всех каналах связи, в которых происходит взаимодействие с клиентом.

3.7. Возможность постоянного сбора обратной связи обеспечена в местах получения услуги.

При необходимости разовые сборы обратной связи дополняют постоянный

сбор обратной связи.

3.8. Данные, полученные в результате сбора обратной связи, должны быть сравнимыми.

#### **4. Анализ информации и принятие решений**

4.1. Анализ информации проводится с целью выявления как общего уровня удовлетворенности услугой или иным видом взаимодействия, так и отдельными параметрами такого взаимодействия с Министерством.

4.2. Результаты сбора обратной связи, полученной по результатам исследований (опросов), подлежат обобщению и анализу от 1 раза в месяц до 1 раза в квартал в зависимости от объема собираемой обратной связи.

4.3. В отдельных случаях при выявлении значительного числа негативной обратной связи, высокого уровня неудовлетворенности, конкретных «болей» проводится дополнительный ежеквартальный сбор обратной связи от клиентов. Для проведения дополнительного сбора обратной связи определяются генеральная и выборочная совокупности.

4.4. Дополнительно учитываются количество и содержание предложений и замечаний, полученных в результате обработки открытых вопросов в инструментариях исследований, а также обращений и жалоб клиентов, полученных через иные каналы сбора обратной связи.

4.5. Мониторинг поступивших в Министерство обращений и жалоб проводится по следующим критериям:

- количество обращений и жалоб, поступивших по всем каналам взаимодействия с указанием доли по различным каналам;
- основные причины обращений;
- количество обращений;
- время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, жалобы до момента ответа пользователю);
- количество и доля удовлетворенных жалоб (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб);
- количество и доля неудовлетворенных жалоб (количество жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб).

4.6. Сбор информации по данным показателям ведется постоянно, анализ проводится 1 раз в квартал.

Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

На основе ежеквартального анализа обращений и жалоб формируется «карта болей», разрабатываются мероприятия по реинжинирингу, готовятся новые инструктивные материалы для сотрудников и разъяснения для заявителей.

4.7. В результате анализа обратной связи формируется «карта болей» клиента в разрезе каждого процесса, которые могут группироваться (по точке обращения, группе процесса: по государственным услугам, получаемым в электронном виде).

«Боль клиента» - это не только проблемы, которые клиент испытал при взаимодействии с Министерством, но и те потребности клиента, которые Министерство могут решить, изменив некоторые процессы своей деятельности (например, создать дополнительный сервис, перевести услугу в режим проактивного предоставления).

4.8. Все выявленные «боли» подлежат включению «в карту болей».

4.9. В «карте болей» отражаются:

- выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов;
- мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов;
- срок реализаций мероприятий.

4.10. Результаты анализа собранной обратной связи рассматриваются в целях принятия решений.

4.11. Результаты анализа собранной обратной связи используются для проектирования и реинжиниринга государственных услуг и иных видов взаимодействия (процессов) в Министерстве в целях повышения качества клиентского опыта для:

а) создания или доработки процессов предоставления (исполнения) государственных услуг (функций);

б) создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официальных сайтов, информационных систем Министерства

в) подготовки Министерством предложений о доработке единых порталов предоставления государственных и муниципальных систем (функций), единых информационных систем;

г) подготовки предложений об изменении нормативно-правового регулирования порядка предоставления (исполнения) государственных услуг (функций, процессов);

е) принятия и изменения нормативных правовых документов Министерства.

4.12. Клиенту предоставляется информация об использовании полученной от него обратной связи. Обобщенные данные обратной связи, а также принятые на их основе решения Министерства должны быть доступны неограниченному кругу клиентов в разрезах типовых жизненных ситуаций, государственных услуг и сервисов, точек взаимодействия.

4.13. Министерство определяет формы и методы размещения информации об использовании полученной от клиента обратной связи, периодичность размещения, критерии и перечень информации, не размещаемой в общем доступе.

4.14. Раздел «Обратная связь» на официальном сайте Министерства, посредством которого обеспечивается:

1) прием обращений: для подачи обращений, жалоб, предложений в разделе создаются электронные формы и обеспечивается автоматическое направление заполненных форм в Министерство.

В разделе размещаются ответы (в обезличенном формате) на часто поступающие обращения (для активизации интереса клиента к подразделу).

Для подачи обращения и жалобы посредством официального сайта

авторизация клиента не должна быть обязательной, в данном случае клиенту предоставляется возможность заполнить свои данные самостоятельно. В случае авторизации клиента - формы заполнения обращений и жалоб должны предусматривать возможность автозаполнения из сведений, содержащихся в личном кабинете.

2) проведение опросов: для размещения форм анонимных опросов, как активных, так и завершенных. При этом каждый завершённый опрос сопровождается публикацией обезличенных результатов проведенных опросов.

В данном подразделе содержатся формы двух опросов:

- оценка уровня удовлетворенности клиентом отдельным процессом Министерства (например, конкретная государственная услуга/мера поддержки), ссылки на проведение опросов должны быть размещены постоянно;

- ежеквартальный опрос клиентов по углубленной схеме сбора информации.

3) получение мнений: для ведения активной дискуссии (например, в форме форума) с клиентами, в том числе и по результатам проведенных опросов, публикаций актуальной информации по социально значимым предложениям, касающимся сферы деятельности Министерства.

4.15. Опрос по оценке уровня удовлетворенности клиентов производится в двух основных вариантах:

- после непосредственного обращения клиента: предложение оставить обратную связь может быть выражено в виде интерактивной ссылки на форму опроса, которая доступна на сайте Министерства (или другом ресурсе) после получения результата услуги, а также может направляться на электронную почту или в виде уведомления в личный кабинет;

- при посещении сайта (или другого ресурса), где ссылка размещается на главной странице (и специальном разделе «Обратная связь»). В этом случае клиент самостоятельно выбирает государственную услугу (иной процесс) для проведения оценки. В случае, если клиент желает оценить несколько государственных услуг (процессов), то формы заполняются по каждой государственной услуге (процессу) отдельно.

4.16. Министерство определяет случаи и возможность использования дополнительных способов получения обратной связи (телефонный разговор с сотрудником оказывающим государственную услугу и после разговора предлагается оценить качество оказанной помощи; инициативные звонки клиентам для верификации (проверки) обстоятельств негативной обратной связи).

4.17. Ответственный за сбор и анализ обратной связи от внешних клиентов устанавливается распорядительным документом Министерства.

## **5. Заключительные положения**

5.1. Полученная обратная связь используется:

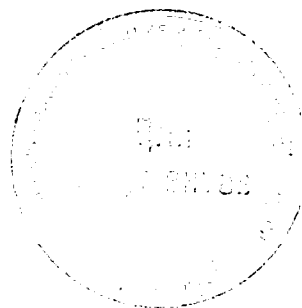
- для выявления потребностей клиентов;

- при внедрении клиентоцентричного подхода в рамках реинжиниринга процессов для улучшения клиентского опыта;

- при оценке результата полного внедрения реинжиниринга в целях выявления возможных отклонений от образа целевого состояния процесса, в отношении которого осуществлялся реинжиниринг;

- при подготовке предложений об изменении межведомственных процессов, включая изменения в нормативные правовые документы.

5.2. Выбор инструмента или совокупности инструментов обратной связи осуществляется Министерством в зависимости от целей, указанных в пункте 3.3 настоящего Порядка, и ресурсов (временных, финансовых и прочих), которыми располагает Министерство согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.



к Порядку сбора и анализа  
обратной связи от клиентов в  
деятельности Министерства  
природопользования и  
экологии Владимирской  
области

**Формы инструментариев для проведения оценки удовлетворенности клиентов**

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

**1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены государственными услугами и сервисами государства 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)**

**СПИСОК УСЛУГ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ОРГАН ВЛАСТИ**

**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. Другое (укажите)

**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6  
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6**

**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? (Один ответ)**

1. Да, услуга была предоставлена

**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 9**



2. Нет, услуга не была предоставлена

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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 17

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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №

19

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. 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) ..... Переход к Вопросу № 26

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

Переход к Вопросу № 24

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

1. Малый бизнес
2. Средний бизнес
3. Крупный бизнес

24. 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

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

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

26. Ваш пол (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

27. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст (Один ответ)

1. 18-29 лет
2. 30-44 лет
3. 45-60 лет
4. 61 год и старше

28. Укажите, пожалуйста, Ваш образование (Один ответ)

1. Высшее
2. Незаконченное высшее
3. Среднее специальное
4. Среднее общее образование
5. Неполное среднее образование и ниже

29. 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

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

## Форма № 2. Оценка удовлетворенности клиентов предоставлением мер государственной поддержки

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

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

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

СПИСОК МЕР ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ОРГАН ВЛАСТИ

3. Где Вы получили информацию о данной мере государственной поддержки? *(Любое число ответов)*

1. На портале Госуслуги
2. В Мобильном приложении портала Госуслуги
3. На цифровой платформе МСП (Портал Бизнес-Навигатора МСП)
4. На сайте органа государственной власти
5. При личном обращении в орган государственной власти
6. В МФЦ «Мой бизнес»
7. В СМИ/социальных сетях
8. От коллег, знакомых, сотрудников
9. Иное (укажите)

4. Где Вы получали (оформляли) непосредственно саму меру государственной поддержки? *(Один ответ)*

1. На портале Госуслуги
2. В Мобильном приложении портала Госуслуги
3. На цифровой платформе МСП (Портал Бизнес-Навигатора МСП)
4. На сайте органа государственной власти
5. При личном обращении в орган государственной власти

ПЕРЕХОД К

ВОПРОСУ № 6

6. В МФЦ «Мой бизнес»
7. Иное (укажите)

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6

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. Цифровая платформа МСП (Портал Бизнес-Навигатора МСП)
- 5.4. Сайт органа государственной власти

6. Как была предоставлена мера государственной поддержки? *(Один ответ)*

1. Мера поддержки была предложена ведомством
2. Я сам обратился за мерой поддержки

7. Была ли предоставлена мера поддержки? *(Один ответ)*

1. Да, мера поддержки была предоставлена
2. Нет, мера поддержки не была предоставлена, отклонено заявление

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 9

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

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**9. Насколько Вы удовлетворены мерой государственной поддержки, 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

**10. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления меры поддержки? (Один ответ)**

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

**11. Насколько легко или тяжело для Вас было получить меру поддержки? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что меру поддержки получить было очень тяжело, оценка 5 означает, что меру поддержки получить было очень легко. (Один ответ)**

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

**12. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами получения меры поддержки? 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 каждого параметра)**

Оценка от 1 до 5

- 12.1. Понятность и удобство подачи заявления
- 12.2. Информирование о статусе рассмотрения заявления на предоставление меры
- 12.3. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов
- 12.4. Оперативность получения результата
- 12.5. Уровень материальных затрат при подготовке заявления и документов

**13. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с техподдержкой при получении меры поддержки? (Один ответ)**

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

**14. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями уполномоченного органа государственной власти (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при получении меры поддержки)? (Один ответ)**

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить
4. С представителями органа власти не взаимодействовал

**15. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками предоставления меры поддержки (в соответствии с регламентом)? (Один ответ)**

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

**16. Оцените, пожалуйста, порядок материальных затрат, связанных с отчетностью об использовании предоставленной меры поддержки? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает незначительные затраты, оценка 10 означает высокие затраты. (Один ответ)**

1. 10 баллов
2. 9 баллов
3. 8 баллов
4. 7 баллов
5. 5 балла
6. 4 балла
7. 3 балла
8. 2 балл
9. 1 балл

**17. Приходилось ли Вам в процессе получения меры государственной поддержки 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

**ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №**

19

**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. 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

Переход к Вопросу № 24

5. Иной статус (укажите) ..... Переход к Вопросу № 24

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

**Переход к Вопросу № 22**

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

1. Малый бизнес
2. Средний бизнес
3. Крупный бизнес

**22. 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

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

1.	Сельское хозяйство, рыбоводство, лесное хозяйство, охота, рыболовство	11.	Дорожно-транспортная инфраструктура, в том числе транспорт, логистика и складское хозяйство
2.	Добывающая промышленность	12.	Образование, наука
3.	Обрабатывающая промышленность	13.	Здравоохранение, фармацевтика

4.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	14.	Культура, организация досуга и развлечений
5.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15.	Спорт
6.	Строительство	16.	Туризм
7.	Торговля	17.	Социальные услуги и обеспечение
8.	Услуги и общественное питание	18.	Другое (записать)
9.	Связь, СМИ и IT	19.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа
10.	Страхование и финансы		

**24. Ваш пол (Один ответ)**

1. Мужской
2. Женский

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

1. 18-29 лет
2. 30-44 лет
3. 45-60 лет
4. 61 год и старше

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

1. Высшее
2. Незаконченное высшее
3. Среднее специальное
4. Среднее общее образование
5. Неполное среднее образование и ниже

**27. 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

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

## Форма № 4. Оценка осуществления профилактики нарушений обязательных требований

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

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

2. Проводились ли в отношении Вашей организации/Вас как индивидуального предпринимателя профилактические мероприятия в отношении нарушений обязательных требований? *(Один ответ)*

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА  
ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА

4. Какой вид государственного контроля (надзора) применялся? *(Любое число ответов)*

СПИСОК ВИДОВ КОНТРОЛЯ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ФОИВ

5. Сколько раз в отношении Вашей организации/Вас как индивидуального предпринимателя проводились мероприятия по профилактике нарушений обязательных требований в период с 1 января 2023 года? *(Открытый вопрос)*

6. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием в органе государственной власти при проведении мероприятий по профилактике нарушений обязательных требований? 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

6. Какие профилактические мероприятия были применены? *(Любое число ответов)*

1. Информирование
2. Обобщение правоприменительной практики
3. Меры стимулирования добросовестности
4. Объявление предостережения
5. Консультирование
6. Самообследование
7. Профилактический визит
8. Затрудняюсь ответить

7. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования по вопросам соблюдения обязательных требований? *(Один ответ)*

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

8. Обращались ли Вы в контрольный/надзорный орган за консультацией по вопросам соблюдения обязательных требований? *(Один ответ)*

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №

10

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №

10



**9. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены консультацией по вопросам соблюдения обязательных требований? (Один ответ)**

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

**10. Пользовались ли Вы сервисами самообследования по вопросам соблюдения обязательных требований? (Один ответ)**

1. Да
2. Нет

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №

3. Затрудняюсь ответить

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №

**11. Каким сервисом Вы воспользовались? (Открытый вопрос)**

**12. Насколько Вы удовлетворены сервисами самообследования по вопросам соблюдения обязательных требований? 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

**13. Проводились ли в отношении Вас/Вашей организации мероприятия, направленные на нематериальное поощрение добросовестных контролируемых лиц? (Один ответ)**

1. Да
2. Нет

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №

3. Затрудняюсь ответить

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №

**14. Какие меры поощрения и стимулирования добросовестности были применены? (Любое число ответов)  
СПИСОК МЕР СТИМУЛИРОВАНИЯ И ПООЩРЕНИЯ УТОЧНЯЕТ ФОИВ**

1. Выдвижение представителей контролируемых лиц в общественные и иные органы при контрольном (надзорном) органе;
2. Возможность проведения инспекционного визита, выездной проверки с использованием средств дистанционного взаимодействия;
3. Присуждение контролируемому лицу репутационного статуса, обозначающего добросовестное соблюдение контролируемым лицом обязательных требований, и предоставление контролируемому лицу права публично размещать данную информацию в открытых источниках, в том числе в информационных и рекламных.

**15. Насколько Вы удовлетворены мерами поощрения и стимулирования добросовестности? 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

**16. Объявлялось ли в отношении Вас/Вашей организации предостережение о недопустимости нарушений обязательных требований? (Один ответ)**

1. Да
2. Нет

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №

3. Затрудняюсь ответить

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №

17. С какой оценкой полученного предостережения Вы согласны в наибольшей степени? (Один ответ)

1. Это предостережение расцениваю однозначно как давление
2. Это предостережение расцениваю в некоторой степени как давление
3. Это предостережение расцениваю в некоторой степени как поддержку
4. Это предостережение расцениваю однозначно как поддержку
5. Затрудняюсь ответить

18. Проводился ли в отношении Вас/Вашей организации профилактический визит? (Один ответ)

1. Да
2. Нет ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 20
3. Затрудняюсь ответить ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 20

19. С какой оценкой профилактического визита Вы согласны в наибольшей степени? (Один ответ)

1. Этот профилактический визит расцениваю однозначно как давление
2. Этот профилактический визит расцениваю в некоторой степени как давление
3. Этот профилактический визит расцениваю в некоторой степени как поддержку
4. Этот профилактический визит расцениваю однозначно как поддержку
5. Затрудняюсь ответить

20. Изменилось ли Ваше отношение к контрольному/надзорному органу в результате профилактических мероприятий нарушений обязательных требований? (Один ответ)

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

21. 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  
Переход к Вопросу № 26
5. Иной статус (укажите) ..... Переход к Вопросу № 26

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация Переход к Вопросу № 24

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

1. Малый бизнес
2. Средний бизнес
3. Крупный бизнес

24. 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

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

1.	Сельское хозяйство, рыбоводство, лесное хозяйство, охота, рыболовство	11.	Дорожно-транспортная инфраструктура, в том числе транспорт, логистика и складское хозяйство
2.	Добывающая промышленность	12.	Образование, наука
3.	Обрабатывающая промышленность	13.	Здравоохранение, фармацевтика
4.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	14.	Культура, организация досуга и развлечений

5.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15.	Спорт
6.	Строительство	16.	Туризм
7.	Торговля	17.	Социальные услуги и обеспечение
8.	Услуги и общественное питание	18.	Другое (записать)
9.	Связь, СМИ и IT	19.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа
10.	Страхование и финансы		

**26. Ваш пол (Один ответ)**

1. Мужской
2. Женский

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

1. 18-29 лет
2. 30-44 лет
3. 45-60 лет
4. 61 год и старше

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

1. Высшее
2. Незаконченнос высшее
3. Среднее специальное
4. Среднее общее образование
5. Неполное среднее образование и ниже

**29. 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

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

## Форма № 5. Оценка удовлетворенности клиентов рассмотрением обращений и запросов

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены государственными услугами и сервисами государства 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

ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА  
ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА

4. 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 № 4-12 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. Другое \_\_\_\_\_ (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. Письменное обращение через МФЦ ..... ПЕРЕХОД К В. № 8
9. Другое \_\_\_\_\_ (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 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)

6. 5 баллов
7. 4 балла
8. 3 балла
9. 2 балла
10. 1 балл

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

1. Да, обращение рассматривалось непосредственно в ведомстве ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12
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 ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 14
2. Нет, ответа не было ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 15
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)	1	2	3	4	5
15.2. Срок рассмотрения обращения (запроса)	1	2	3	4	5
15.3. Информирование о статусе обращения (запроса)	1	2	3	4	5
15.4. Понятность и доступность ответа на обращение (запрос)	1	2	3	4	5
15.5. Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса)	1	2	3	4	5

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
- 5.

**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 Переход к Вопросу № 23
5. Иной статус (укажите) ..... Переход к Вопросу № 23

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация Переход к Вопросу № 21

**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)**

1.	Сельское хозяйство, рыбоводство, лесное хозяйство, охота, рыболовство	11.	Дорожно-транспортная инфраструктура, в том числе транспорт, логистика и складское хозяйство
2.	Добывающая промышленность	12.	Образование, наука
3.	Обрабатывающая промышленность	13.	Здравоохранение, фармацевтика
4.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	14.	Культура, организация досуга и развлечений
5.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15.	Спорт
6.	Строительство	16.	Туризм
7.	Торговля	17.	Социальные услуги и обеспечение
8.	Услуги и общественное питание	18.	Другое (записать)
9.	Связь, СМИ и IT	19.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа
10.	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*)

**Форма № 6. Оценка удовлетворенности клиентов доступностью, составом и качеством информации о деятельности ведомства**

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

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

**2. Какие источники Вы используете для получения информации о деятельности ведомства? (Любое число ответов) ПЕРЕЧЕНЬ ИСТОЧНИКОВ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УТОЧНЯЕТСЯ ВЕДОМСТВОМ И МОЖЕТ БЫТЬ ДОПОЛНЕН**

1. Официальный сайт ведомства
2. Телеграм-канал ведомства .....Переход к Вопросу №8
3. Официальная страница ведомства социальной сети «ВКонтакте».....Переход к Вопросу №8
4. Официальная страница ведомства в социальной сети «Одноклассники».....Переход к Вопросу №8
5. Другое (укажите).....Переход к Вопросу № 13

**3. Как часто Вы пользуетесь официальным сайтом ведомства? (Один ответ)**

1. Пользуюсь постоянно
2. Пользуюсь время от времени
3. Затрудняюсь ответить

**4. Удастся ли Вам найти требуемую информацию на сайте ведомства? (Один ответ)**

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**5. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на сайте ведомства? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что найти необходимую информацию было очень тяжело, оценка 5 означает, что найти необходимую информацию было очень легко. (Один ответ)**

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

**6. За получением какой информации Вы чаще всего обращаетесь на сайт ведомства? (Открытый вопрос)**

**7. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в информационном наполнении и/или структуре сайта ведомства? (Открытый вопрос)**

---

**8. Как часто Вы пользуетесь следующими источниками информации? (Один ответ)**

	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь время от времени	Затрудняюсь ответить
8.1 Телеграм-канал ведомства			
8.2 Страница ведомства в социальной сети «ВКонтакте»			
8.3 Страница ведомства в социальной сети «Одноклассники»			

**9. Удастся ли Вам найти необходимую информацию на следующих ресурсах (Один ответ)**

	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
9.1 Телеграм-канал ведомства			

9.2 Страница ведомства в социальной сети «ВКонтакте» 9.3 Страница ведомства в социальной сети «Одноклассники»

**10. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на следующих ресурсах? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что найти необходимую информацию было очень тяжело, оценка 5**



означает, что найти необходимую информацию было очень легко. (Один ответ)

Оценка от 1 до 5

- 10.1 Телеграм-канал ведомства
- 10.2 Страница ведомства в социальной сети «ВКонтакте»
- 10.3 Страница ведомства в социальной сети «Одноклассники»

11. Какая информация наиболее востребована Вами на страницах ведомства в социальных сетях и/или телеграм-канале? (Открытый вопрос)

12. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в ведении страниц ведомства в социальных сетях и телеграм-канале? (Открытый вопрос)

13. Насколько Вы удовлетворены доступностью, составом и качеством информации в целом о деятельности органа исполнительной власти (ведомства)? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что 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

14. 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 Переход к
- 5. Иной статус (укажите) ..... Переход к

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

- 1. Коммерческая организация
- 2. Некоммерческая организация Переход к

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

- 1. Малый бизнес
- 2. Средний бизнес
- 3. Крупный бизнес

17. 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

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

1.	Сельское хозяйство, рыбоводство, лесное хозяйство, охота, рыболовство	11.	Дорожно-транспортная инфраструктура, в том числе транспорт, логистика и складское хозяйство
2.	Добывающая промышленность	12.	Образование, наука
3.	Обрабатывающая промышленность	13.	Здравоохранение, фармацевтика
4.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	14.	Культура, организация досуга и развлечений
5.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15.	Спорт
6.	Строительство	16.	Туризм
7.	Торговля	17.	Социальные услуги и обеспечение
8.	Услуги и общественное питание	18.	Другое (записать)

9.	Связь, СМИ и IT	19.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа
10.	Страхование и финансы		

**19. Ваш пол (Один ответ)**

1. Мужской
2. Женский

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

1. 18-29 лет
2. 30-44 лет
3. 45-60 лет
4. 61 год и старше

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

1. Высшее
2. Незаконченное высшее
3. Среднее специальное
4. Среднее общее образование
5. Неполное среднее образование и ниже

**22. 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

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

