



**МИНИСТЕРСТВО ПО МУНИЦИПАЛЬНОМУ РАЗВИТИЮ
И ВНУТРЕННЕЙ ПОЛИТИКЕ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

23 сентября 2024 г. № 170

Калининград

**Об утверждении порядка формирования обратной связи от внешних
и внутренних клиентов Министерства по муниципальному развитию
и внутренней политике Калининградской области**

В соответствии с распоряжением Правительства Калининградской области от 25 октября 2023 года № 306-рп «О плане мероприятий («дорожной карте») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Калининградской области» и приказом Министерства по муниципальному развитию и внутренней политике Калининградской области от 02 ноября 2023 года № 180 «О плане мероприятий («дорожной карте») по внедрению стандартов клиентоцентричности Министерства по муниципальному развитию и внутренней политике Калининградской области», **приказываю:**

1. Утвердить порядок формирования обратной связи от внешних и внутренних клиентов Министерства по муниципальному развитию и внутренней политике Калининградской области согласно приложению к настоящему приказу.

2. Информационно-аналитическому отделу департамента внутренней политики Министерства по муниципальному развитию и внутренней политике Калининградской области не реже одного раза в год проводить анализ обращений внешних и внутренних клиентов, а также общую оценку деятельности ведомства.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра - начальника департамента финансово - правовой работы Министерства по муниципальному развитию и внутренней политике Калининградской области Степаненко Е.А.

4. Настоящий приказ подлежит государственной регистрации.

5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Министр

А.С. Сергеев

**Порядок формирования обратной связи от внешних и внутренних
клиентов Министерства по муниципальному развитию и внутренней
политике Калининградской области**

I. Общие положения

1.1. Настоящий порядок формирования обратной связи от внешних и внутренних клиентов Министерства по муниципальному развитию и внутренней политике Калининградской области (далее – порядок, Министерство) разработан во исполнение пункта 1.5 плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве, с целью организации получения обратной связи от граждан, представителей юридических лиц (внешние клиенты), сотрудников Министерства (внутренние клиенты) об уровне удовлетворенности осуществления государственных функций, а также использования сервисов.

1.2. В настоящем порядке используются следующие термины:

Государственная функция - деятельность, обеспечивающая исполнение полномочий органов публичной власти, предусмотренных правовыми актами Российской Федерации.

Клиент (внутренний клиент и внешний клиент) - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с государством с целью удовлетворения своих потребностей.

Внешний клиент - физическое или юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с федеральными органами исполнительной власти, подведомственными им организациями, а также иными организациями, уполномоченными в соответствии с законодательством или на основании договора на взаимодействие с внешними клиентами от лица органов государственной власти, с целью удовлетворения своих потребностей.

Внутренний клиент (сотрудник) - государственный служащий, а также работники иных организаций, уполномоченных в соответствии с законодательством или на основании договора на взаимодействие с внешними клиентами от лица органа государственной власти, государственной организации.

Онлайн-опрос - метод сбора информации, предусматривающий использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

с целью обеспечения коммуникации.

Система внешней обратной связи - система, позволяющая выявить отношение клиентов (пользователей) к взаимодействию с органами власти, в том числе с использованием цифровых сервисов.

Система внутренней обратной связи - система, позволяющая выявить отношение сотрудников к взаимодействию внутри органа в процессе профессиональной деятельности.

II. Система внешней обратной связи

2.1. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к осуществлению государственных функций, использования сервисов в целях повышения уровня клиентоцентричности.

2.2. Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений граждан и представителей юридических лиц, направленных в Министерство в устной или письменной форме посредством:

- обращения в Министерство через раздел «Обратная связь» официального сайта Службы (<https://mvp.gov39.ru/>);
- направления обращения по почтовому адресу (Российская Федерация, 236007, г. Калининград, ул. Дм. Донского, д. 1);
- направления обращения по адресу электронной почты (mvp@gov39.ru);
- прямого обращения в Министерство на личном приеме;
- участия в опросах, размещенных на официальных страницах Министерства в социальных сетях.

Для сбора обратной связи от пользователей сервисов и лиц, взаимодействующих с Министерством как непосредственно, так и через участие в мероприятиях, организованных Министерством, дополнительно могут использоваться иные информационные ресурсы.

III. Система внутренней обратной связи

3.1. Система внутренней обратной связи предназначена для изучения отношения сотрудников Министерства к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности Министерства.

3.2. Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений и мнений сотрудников Министерства в устной или письменной форме:

- направление обращения по адресу электронной почты (mvp@gov39.ru);
- личное или онлайн-обращение к Министру, заместителю Министра, начальникам структурных подразделений (отделов) Министерства;
- участие в опросах, распространяемых через внутренние информационные ресурсы Министерства.

IV. Проведение опросов, анализ результатов

4.1. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с целью анализа мнений в рамках следующих форм взаимодействия:

- сервис;
- государственная функция.

4.2. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с органом власти в целом могут проводиться следующие опросы:

- общая оценка деятельности Министерства: ссылка на проведение опроса размещается на сайте Министерства.

4.3. С целью разработки планов по совершенствованию цифровых сервисов могут проводиться сбор информации и опросы по следующим параметрам:

- динамика числа пользователей сервиса за отчетный период;
- уровень удовлетворенности сервисом со стороны потребителей;
- доступность, понятность, удобство сервиса;
- оперативность сервиса;
- предложения пользователей по возможным изменениям сервиса.

4.4. Для повышения качества профессиональной деятельности и условий труда могут проводиться опросы сотрудников Министерства, включающие оценку:

- материально-технического оснащения;
- регламентации профессиональной деятельности;
- автоматизации профессиональной деятельности;
- взаимодействия с другими государственными органами и организациями;
- возможностей профессионального развития в Министерстве;
- возможностей должностного роста в Министерстве;
- взаимоотношений между коллегами в коллективе;
- элементов профессиональной деятельности (труда).

4.5. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности. При отсутствии обеспечения данного параметра невозможно получение репрезентативной и достоверной информации.

4.6. При подготовке анкет (листов) для опросов могут использоваться типовые анкеты (приложения № 1-2), содержащие выстроенные в логической последовательности вопросы.

4.7. При размещении онлайн-опросов используются специальные сервисы, предназначенные для проведения опросов населения. В зависимости от целей и методики проведения конкретного опроса ссылка на опрос может размещаться на сайте Министерства, официальных страницах социальных сетей ведомства, либо может проводиться адресная рассылка целевой аудитории.

4.8. Результаты опросов подлежат регулярному сбору и анализу. Полученные результаты могут освещаться на официальных страницах социальных сетей Министерства.

Приложение № 1
к Порядку формирования обратной
связи от внешних и внутренних клиентов
Министерства по муниципальному
развитию и внутренней политике
Калининградской области

**Формы инструментариев для проведения оценки удовлетворенности
внутренних клиентов**

Форма № 1. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами
деятельности в органе власти

**1. Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном
государственном органе власти? (Один ответ)**

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

**2. Как часто Вы непосредственно взаимодействуете с юридическими
и физическими лицами по следующим вопросам? (Один ответ по каждой
строке)**

	Постоянно, каждый рабочий день	Несколько раз в неделю	Несколько раз в месяц	Несколько раз в год	Не занимаюсь этим
2.1. Предоставление государственных услуг					
2.2. Предоставление мер поддержки					
2.3. Проведение контрольно- надзорных мероприятий					
2.4. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения					
2.5. Нормативно- правовая деятельность в ведомстве					

2.6. Консультирование по вопросам взаимодействия с органом власти (организацией)					
---	--	--	--	--	--

3. С какими проблемами Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках своей профессиональной деятельности в своем ведомстве? (Ответ по каждой строке относительно каждого вида деятельности, которым занимаетесь)

	Проблемы (укажите)	Не занимаюсь этим
3.1. Подготовка ответов на обращения, запросы, предложения		
3.2. Нормативно-правовая деятельность в ведомстве		
3.3. Консультирование по вопросам взаимодействия с органом власти (организацией)		

4. Насколько Вы удовлетворены материально-техническим оснащением своей деятельности? (Один ответ по каждой строке)

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворён	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
4.1. Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.)					
4.2. Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)					
4.3. Программное обеспечение					
4.4. Обслуживание технических средств					
4.5. Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)					

5. Насколько Вы удовлетворены регламентацией своей профессиональной деятельности? (Один ответ по каждой строке)

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворён	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
5.1. Понятность инструкций и методических материалов					

5.2. Удобство использования инструкций и методических материалов					
5.3. Актуальность инструкций и методических материалов					

6. Насколько Вы удовлетворены автоматизацией своей профессиональной деятельности? (Один ответ по каждой строке)

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворён	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
6.1. Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений					
6.2. Правовые информационные системы					
6.3. Кадровый портал					
6.4. Демонстрационные панели (дэшборды)					
6.5. Автоматизация форм и шаблонов					
6.6. Автоматизация отчетов					
6.7. Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)					
6.8. Доступ к данным иных государственных органов и организаций					

7. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с другими государственными органами и организациями? (Один ответ по каждой строке)

	Скорее удовлетворён	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
7.1. Качество предоставляемой информации			
7.2. Соблюдение сроков предоставления информации			
7.3. Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)			

7.4. Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)			
7.5. Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией			

8. Насколько, с Вашей точки зрения, оптимально организованы следующие этапы организации кадровой работы в ведомстве? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что совсем не оптимально, оценка 5 означает, что максимально оптимально. (Один ответ по строке)

Этапы процесса организации кадровой работы в ведомстве	Оценка от 1 до 5
8.1 Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу)	
8.2. Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу)	
8.3. Предоставление отпуска	
8.4. Направление в служебную командировку	
8.5. Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности	
8.6. Изменений существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)	
8.7. Предотвращение и урегулирования конфликта интересов	
8.8. Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера	
8.9. Представление сведений о размещении информации в сети Интернет	
8.10. Применение мер поощрения	
8.11. Привлечение к дисциплинарной ответственности	
8.12. Оказание материальной помощи	
8.13. Предоставление государственных социальных гарантий	
8.14. Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей	
8.15. Организация документооборота и оперативного взаимодействия	
8.16. Выполнение служебных (трудовых) обязанностей	
8.17. Прекращение служебного контракта (трудового договора)	
8.18. Индивидуальный служебный (трудовой) спор	
8.19. Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти	

9. Насколько Вы удовлетворены взаимоотношениями между коллегами в коллективе? (Один ответ)

	Скорее удовлетворён	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
9.1. В подразделении, в котором Вы замещаете должность			
9.2. В ведомстве (органе власти) в целом			

10. Насколько Вы удовлетворены возможностями профессионального развития (тренинги, семинары, обучающие курсы, повышение квалификации и т.п.)? (Один ответ)

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

11. Насколько Вы удовлетворены системой адаптации новых сотрудников органа (ведомства)? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить
4. Система адаптации отсутствует

12. Какие меры по адаптации новых сотрудников, используемые в органе (ведомстве), Вы можете выделить? (Любое число ответов)

1. Общее информирование, инструктаж о деятельности и культуре взаимоотношений в коллективе
2. Знакомство с трудовым распорядком, нормативными материалами
3. Подключение нового сотрудника к корпоративным мессенджерам, корпоративным порталам и т.п.
4. Участие в корпоративных мероприятиях
5. Проведение внутреннего обучения, тренингов
6. Организация наставничества
7. Регулярный мониторинг адаптации в первые месяцы (квартал) работы нового сотрудника
8. Другое (укажите)
9. Нет информации о мероприятиях по адаптации
10. Никаких мероприятий не проводится
11. Затрудняюсь ответить

13. Как часто в Вашем органе проводится обучение сотрудников? (Один ответ по каждой строке)

	1 раз в квартал	1 раз в полугодие	1 раз в год	Обучение не проводится	Затрудняюсь ответить
13.1. Обучение по процессу профессиональной деятельности					
13.2. Обучение навыкам эффективной коммуникации с клиентами/коллегами при предоставлении услуг					

14. Насколько Вы удовлетворены своим трудом? (Один ответ по каждой строке)

	Скорее удовлетворён	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
14.1. Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)			
14.2. Процессом (реализуемые функции, процедуры)			
14.3. Результатом			
14.4. Престижностью			
14.5. Общественным одобрением			

15. Что, для Вас является наиболее значимым в оценке Вашей профессиональной деятельности? (Один ответ)

1. Отсутствие замечаний со стороны руководства
2. Признание результатов со стороны руководства
3. Мнение руководства
4. Мнение коллег
5. Самооценка
6. Материальное стимулирование
7. Не интересует, не является значимым
8. Затрудняюсь ответить

16. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым работать в данном органе власти? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где 1 - очень маловероятно, 10 - с большой вероятностью. (Один ответ)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

17. Какие характеристики идеальной системы взаимодействия государства и человека вы бы выделили? (Любое число ответов)

1. Комфортность
2. Четкость, упорядоченность
3. Открытость, прозрачность
4. Забота
5. Невмешательство
6. Внимательность
7. Предсказуемость, соблюдение правил игры
8. Затрудняюсь ответить

18. К какой группе должностей Вы сейчас себя относите? (Один ответ)

1. Высшая
2. Главная
3. Ведущая
4. Старшая
5. Младшая

19. Сколько лет Вы работаете на государственной службе? (Один ответ)

1. Менее 1 года
2. 1-2 года
3. 3-4 года
4. 5 лет и более

20. Сколько лет Вы работаете в Вашем ведомстве? (Один ответ)

1. Менее 1 года
2. 1 -2 года
3. 3-4 года
4. 5 лет и более

21. Укажите Ваш пол. (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

22. Укажите Ваш возраст. (Один ответ)

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

23. Укажите Ваше образование. (Один ответ)

1. Высшее
2. Незаконченное высшее
3. Среднее специальное
4. Среднее общее

Приложение № 2
к Порядку формирования обратной
связи от внешних и внутренних клиентов
Министерства по муниципальному
развитию и внутренней политике
Калининградской области

Форма № 2. Оценка удовлетворенности внешних 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 202_ года? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

3. Сколько раз Вам приходилось обращаться в орган власти в период с 1 января 202_ 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. Иное _____ (укажите)

5. Укажите по какому поводу было обращение. (Открытый вопрос)

Ответ _____

6. Укажите 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)
5. Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги
6. Обращение в электронной форме через социальные сети
7. Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах
8. Письменное обращение через МФЦ
9. Иное _____ (укажите)

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)

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

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

1. Да, обращение рассматривалось непосредственно в ведомстве
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

2. Нет, ответа не было

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)

	Оценка от 1 до 5
15.1. Понятность и удобство подачи обращения (запроса)	
15.2. Срок рассмотрения обращения (запроса)	
15.3. Информирование о статусе обращения (запроса)	
15.4. Понятность и доступность ответа на обращение (запрос)	
15.5. Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса)	

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

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 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)

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

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

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

21. Укажите 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 основную сферу деятельности Вашей организации. (Один ответ)

1. Сельское хозяйство, рыбоводство, лесное хозяйство, охота, рыболовство
2. Добывающая промышленность
3. Обрабатывающая промышленность
4. ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы
5. ТЭК (топливно-энергетический комплекс)
6. Строительство
7. Торговля
8. Услуги и общественное питание
9. Связь, СМИ и IT
10. Страхование и финансы
11. Дорожно-транспортная инфраструктура, в том числе транспорт, логистика и складское хозяйство
12. Образование, наука
13. Здравоохранение, фармацевтика
14. Культура, организация досуга и развлечений

15. Спорт
16. Туризм
17. Социальные услуги и обеспечение
18. Иное _____ (укажите)
19. Затрудняюсь ответить / отказ от ответа

23. Укажите Ваш пол. (Один ответ)

1. Мужской
2. Женский

24. Укажите Ваш возраст. (Один ответ)

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

25. Укажите Ваше 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)

Ответ _____