



**МИНИСТЕРСТВО ПО ДЕЛАМ КОМИ-ПЕРМЯЦКОГО ОКРУГА
ПЕРМСКОГО КРАЯ**

П Р И К А З

19.09.2024

№ 50-01-05-61

Об утверждении Порядка взаимодействия с внешним клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов в Министерстве по делам Коми-Пермяцкого округа Пермского края

В целях реализации федерального проекта «Государство для людей» направления «Развитие государственного управления» государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 316 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика», в соответствии с Планом мероприятий («Дорожной картой») по внедрению принципов клиентоцентричности в Министерстве по делам Коми-Пермяцкого округа Пермского края

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок взаимодействия с внешним клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов в Министерстве по делам Коми-Пермяцкого округа Пермского края.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Глава Коми-Пермяцкого округа –
министр Пермского края

А.В. Плотников

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
по делам Коми-Пермяцкого
округа Пермского края
от 19.09.2024 № 50-01-05-61

**Порядок
взаимодействия с внешним клиентом в рамках рассмотрения обращений и
запросов в Министерстве по делам Коми-Пермяцкого округа Пермского
края**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с внешним клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов в Министерстве по делам Коми-Пермяцкого округа Пермского края (далее соответственно - Порядок, Министерство, обращение, клиент) разработан в целях определения стандартов по работе Министерства с клиентами, а также повышения уровня удовлетворенности таких клиентов за счет удовлетворения их ключевых потребностей:

возможность выбора клиентом удобного канала взаимодействия с Министерством, и минимизация издержек при осуществлении такого взаимодействия;

возможность обращения клиента за помощью, поддержкой, консультацией при взаимодействии с Министерством;

возможность клиента оставить обратную связь и получить результат по итогам ее рассмотрения Министерством.

1.2. Порядок устанавливает последовательность процедур при рассмотрении обращений, относящихся непосредственно к компетенции Министерства, поступающих с использованием клиентами точек взаимодействия, включенных в Перечень точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами, сформированный в соответствии с Порядком ведения Министерством перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентом, утвержденным приказом Министерства от 14 февраля 2024 г. № 50-01-05-9.

1.3. Для целей применения Порядка используются следующие термины и определения:

клиент - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Министерством с целью удовлетворения своих потребностей;

внешний клиент - граждане Российской Федерации, лица без гражданства, лица с двойным гражданством, иностранные граждане, в том

числе самозанятые, индивидуальные предприниматели, объединения граждан, не зарегистрированные в качестве юридических лиц, юридические лица, осуществляющие предпринимательскую и иную некоммерческую деятельность;

потребность клиента - необходимость достижения результата, решения задачи или вопроса, реализуемая клиентом посредством получения функций (сервисов);

сервис - функция или часть функции, направленная на улучшение опыта взаимодействия клиента с Министерством;

функция - определенный постоянный (регулярный) вид, направление деятельности по реализации полномочий Министерства, осуществляемые без запроса клиента, характеризующиеся определенным конечным результатом;

точки взаимодействия - официальный сайт, мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, места приема клиентов в Министерстве;

офлайн-точки - физическое пространство, в котором клиенты могут взаимодействовать с Министерством;

цифровые точки - точки на цифровой платформе, в которых клиенты могут взаимодействовать с Министерством посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

обращение - направленные в Министерство в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба, запрос информации о деятельности Министерства, а также предложение, заявление, жалоба, поступившие в ходе личного приема;

исполнитель - сотрудник Министерства, непосредственно осуществляющий подготовку ответа на обращение, и/или действия по устранению проблемы, изложенной в обращении или запросе;

клиентоцентричный подход - подход, основанный на выявлении и изучении потребностей клиента, постоянном улучшении взаимодействия Министерства с клиентом для удовлетворения его потребностей с намерением превзойти его ожидания;

уровень клиентоцентричности - измеримая оценка степени внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве.

1.4. Правовыми основами взаимодействия с клиентом являются:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ);

Федеральный закон от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов

местного самоуправления»;

указ губернатора Пермского края от 10 марта 2021 г. № 31 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения государственных гражданских служащих Пермского края, замещающих должности государственной гражданской службы в Администрации губернатора Пермского края, исполнительных органах государственной власти Пермского края, и признании утратившими силу отдельных указов губернатора Пермского края»;

распоряжение губернатора Пермского края от 09 сентября 2021 г. № 209-р «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан губернатором Пермского края, в Правительстве Пермского края, Администрации губернатора Пермского края, исполнительных органах государственной власти Пермского края» (далее – Регламент).

II. Техничко-организационное обеспечение и инфраструктура точек взаимодействия с клиентом

2.1. Взаимодействие Министерства с клиентом при рассмотрении обращений и запросов осуществляется в рамках следующих процессов:

- прием и регистрация обращений и запросов;
- определение исполнителей по рассмотрению обращений и запросов;
- переадресация обращений в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (по компетенции);
- уведомление о переадресации обращения по компетенции;
- рассмотрение обращений и запросов и подготовка ответов на них;
- личный прием граждан;
- контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

2.2. Обращение гражданина может поступить одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- фельдъегерской связью;
- через систему межведомственного электронного документооборота (далее – СЭД);
- в электронном виде через Интернет-приемную;
- лично от гражданина (или иного лица по доверенности, оформленной в соответствии с действующим законодательством);
- в ходе личного приема.

2.3. Датой поступления обращения является дата, проставляемая при получении обращения на штампе сотрудником, отвечающими за регистрацию обращений граждан.

Обращения, поступившие для регистрации в пятницу или в предпраздничный день за 1 час 00 мин. до окончания рабочего дня, подлежат регистрации на следующий за выходными и праздничными днями рабочий день.

По просьбе обратившегося на копии обращения ставится штамп с указанием даты приема обращения и сообщается телефон для справок.

Обращения, поступившие из средств массовой информации, политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения писем), рассматриваются в установленные действующим законодательством сроки:

2.4. Результатом выполнения действий по приему, первичной обработке и регистрации обращений является передача поступивших обращений должностным лицам для дальнейшего их рассмотрения.

2.5. Направление обращения должностным лицам для рассмотрения по компетенции.

Прошедшие регистрацию обращения не позднее одного рабочего дня с даты регистрации обращения направляются должностным лицам Министерства в соответствии с их компетенцией.

2.6. Рассмотрение обращения.

2.6.1. Основанием для начала рассмотрения обращения должностным лицом является поступление обращения согласно резолюции главы Коми-Пермяцкого округа – министра Пермского края (далее – министр) соответствующему должностному лицу.

Если решение вопросов, поставленных в обращении, не относится к компетенции должностного лица, оно возвращается министру в срок не позднее одного рабочего дня с момента поступления с указанием основания для изменения резолюции.

2.6.2. Должностное лицо рассматривает обращение самостоятельно либо определяет уполномоченное лицо посредством наложения соответствующей резолюции в СЭД.

2.6.3. В случае если в резолюции должностного лица указаны несколько соисполнителей для рассмотрения обращения, соисполнители направляют ответственному исполнителю (указанному первым в резолюции) информацию в соответствии с их компетенцией в течение 15 календарных дней с даты регистрации обращения. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за своевременным представлением ему запрашиваемых материалов

и их содержанием. При этом ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращения в равной мере несут все соисполнители, указанные в резолюции.

2.6.4. Основанием для начала работы уполномоченного лица с обращением является поступление обращения с резолюцией министра.

Уполномоченное лицо обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием обратившегося.

2.6.5. В процессе рассмотрения обращения по существу уполномоченное лицо вправе:

направить в установленном порядке запрос дополнительной информации в исполнительные органы государственной власти Пермского края, ОМСУ Пермского края, другие ведомства и организации. Полученные в результате переписки ответы на запросы регистрируются в СЭД как входящие документы и через связанные процессы закрепляются за обращением, по которому идет переписка;

пригласить при необходимости на личную беседу клиента или осуществить выезд совместно с ним для получения дополнительных материалов по существу вопросов, указанных в обращении.

Приглашение осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее чем за пять дней до назначенной даты проведения беседы или выезда.

В случае отказа или неявки клиента предложенными способами в надлежащий срок ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием того, что недостаточность информации, обусловленная неявкой клиента, повлекла невозможность детального рассмотрения обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение клиента для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

2.6.6. При рассмотрении обращения уполномоченное лицо не позднее чем за 5 календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения посредством СЭД представляет на подпись министру проект ответа на обращение.

Обращение и все документы, созданные в результате рассмотрения обращения (уведомления, запросы, ответы на запросы, сопроводительные письма, ответ заявителю, внутренняя переписка и прочее), должны быть сформированы в СЭД через связанные процессы и отсканированы, кроме документов, не подлежащих размещению в СЭД.

2.7. Требования к содержанию ответа на обращение.

Ответ должен содержать объективную и всестороннюю информацию по всем вопросам, поставленным в обращении.

В случае если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

Ответы на коллективные обращения направляются на имя первого лица, подписавшего обращение (если в обращении не указано конкретное лицо, которому следует направить ответ), или в адрес лица, указанного на конверте, с предложением довести содержание ответа до сведения (информирования) остальных заявителей.

При оформлении ответа на обращение в нем указываются следующая информация и реквизиты:

исходящий регистрационный номер и дата регистрации;
 регистрационный номер и дата регистрации обращения;
 исходящие реквизиты обращения или сопроводительного письма (при наличии);

фамилия и инициалы (или имя и отчество (последнее - при наличии) гражданина, наименование юридического лица (объединения);

почтовый (электронный) адрес клиента;

должность лица, подписавшего ответ;

фамилия, имя и (или) отчество (последнее - при наличии) уполномоченного лица;

номер телефона уполномоченного лица.

Ответы на обращения оформляются в соответствии с требованиями к оформлению документов, установленными инструкцией по делопроизводству.

2.8. Направление ответа.

Сотрудник, ответственный за отправку корреспонденцию в Министерстве, обеспечивает направление клиенту ответа на обращение по почтовому адресу и (или) по адресу электронной почты, указанному в обращении, с соблюдением установленных сроков рассмотрения обращения.

2.9. Личный прием.

2.9.1. Личный прием граждан ведет министр в соответствии с утвержденными графиками по вопросам, входящим в компетенцию Министерства, не реже одного раза в месяц, в часы приема.

2.9.2. Личный прием граждан производится в порядке предварительной записи. Запись граждан на прием должна осуществляться с соблюдением следующих требований:

просьба заявителя о личном приеме не должна быть анонимной; интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции Министерства.

Сотрудник, ответственный за организацию личного приема граждан, вправе уточнить мотивы обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

2.9.3. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности с обязательным предъявлением документа, удостоверяющего личность (в случае представления интересов другого лица или объединений граждан, в том числе юридических лиц, - документа, подтверждающего соответствующие полномочия), на основании которого оформляется карточка личного приема гражданина.

В карточку личного приема гражданина записывается результат рассмотрения обращения гражданина.

Принятое в ходе личного приема письменное обращение регистрируется, учитывается и рассматривается в порядке, установленном Регламентом.

2.9.4. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении на личном приеме вопросов.

В случаях если на личном приеме гражданина возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном порядке направляется на рассмотрение и разрешение по существу должностному лицу в соответствии с его компетенцией.

2.9.5. Решение оформляется по каждому вопросу, изложенному заявителем в ходе личного приема, в виде резолюций, содержащих поручения уполномоченным лицам, подписывается министром и после регистрации в установленном порядке направляется исполнителям.

2.9.6. В случае повторного обращения гражданина на личный прием уполномоченные лица подбирают информацию по ранее рассмотренным обращениям данного клиента для проведения повторного личного приема.

Запись на повторный прием осуществляется не ранее даты получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

III. Общие требования к взаимодействию с клиентом

3.1. Ответ на обращение клиента дается с учетом требований законодательства и права клиента на получение информации, непосредственно затрагивающей его права и свободы.

3.2. Если в обращении недостаточно информации, необходимой для подготовки мотивированного ответа по существу поставленного вопроса, исполнитель обеспечивает получение дополнительных сведений от клиента в рабочем порядке посредством телефонной связи.

3.3. В зависимости от ситуации, описанной клиентом, ответ должен быть подготовлен так, чтобы клиент мог понять, что его вопрос:

уже решен;

будет решен в определенные сроки;

может быть решен, но точных сроков нет;

не может быть решен.

3.4. Результат рассмотрения обращения клиента необходимо предоставлять в понятных формулировках, с обоснованием, позволяющим клиенту согласиться с представленным результатом.

3.5. Текст ответа на обращение оформляется четко, последовательно, кратко, простыми словами, ориентируясь на клиента (возраст, образование), исключая специальные термины и иностранные слова.

3.6. Недопустимо наличие в ответе на обращение клиента: орфографических, стилистических, пунктуационных ошибок; архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии; сложных терминов и сокращений, редко используемых в повседневной жизни или требующих специального профильного образования; негативной тональности, оскорбительных оборотов.

IV. Специфика взаимодействия с отдельными клиентами

4.1. Клиенты с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также с низким уровнем знания русского языка вправе написать обращение или запрос при посещении Министерства, используя размещенные в приемной образцы предложений, заявлений (в том числе с просьбой о личном приеме), жалоб.

При этом сотрудником, в компетенцию которого входит прием письменных обращений, может оказываться клиентам помощь консультационного характера.

4.2. Лица с ограниченными возможностями здоровья имеют право на личный прием в первоочередном порядке.

V. Организация обратной связи с клиентом

5.1. Система обратной связи предназначена для изучения отношений внешних клиентов к действующим механизмам приема, регистрации, переадресации и рассмотрения обращений, подготовки и отправки ответов на обращения и запросы в целях повышения уровня клиентоцентричности.

5.2. Система обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений и мнений клиентов, направленных в Министерство посредством офлайн-точек и цифровых точек взаимодействия, указанных в пункте 2.2 настоящего Порядка, а также посредством участия в опросах, размещенных на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и при личном посещении Министерства.

5.3. В случае возникновения вопросов по результатам рассмотрения ответа на обращение клиент вправе обратиться к исполнителю документа по телефону, указанному в ответе на обращение.

5.4. При ответе на телефонный звонок сотрудник Министерства: сообщает полное наименование структурного подразделения Министерства, свой фамилию, имя, отчество и должность;

подробно, в вежливой форме информирует клиента по интересующим его вопросам. При этом сотрудником Министерства должна использоваться ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь с краткими и четкими информационными фразами; в голосе не должны проследиваться интонации безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности в удовлетворении потребности клиента; речь должна быть грамотной: следует избегать слишком быстрого или слишком медленного темпа речи, использования междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок, тавтологии;

в случае поступления от клиента дополнительных вопросов, по тематике не связанных с сутью рассмотренного обращения, и отсутствия у сотрудника, ответившего на звонок, соответствующих компетенций, необходимо определить наиболее подходящего сотрудника, который обладает компетенцией для ответа на такие вопросы, и переключить обратившегося клиента на другого сотрудника, предварительно сообщив позвонившему клиенту об этом (количество телефонных переключений не должно превышать

двух), либо сообщить клиенту телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, а также клиенту может быть предложено изложить суть вопроса в письменной форме.

5.5. Звонки от клиентов принимаются в соответствии с режимом работы Министерства.

В целях удовлетворения потребностей большего числа клиентов средняя продолжительность ответа на телефонный звонок не должна превышать 10 минут.

5.6. Для консультирования клиентов по вопросам, не требующим осуществления мероприятий по сбору, обработке, обобщению или анализу интересующей клиента информации, а именно:

- о порядке и сроках рассмотрения обращений и запросов,
- о реквизитах, исполнителе и статусе рассмотрения обращений и запросов, направленных клиентом в Министерство;
- о полномочиях Министерства, иных органов государственной власти, органов местного самоуправления;
- о порядке проведения личного приема клиентов министром;
- об организационных вопросах при подготовке личного приема;
- о порядке обжалования действий (бездействия), решений должностных и уполномоченных лиц;

иным вопросам справочного характера в сфере рассмотрения обращений и запросов, предусмотрена телефонная связь по номеру: (34260) 4 59 03.

Режим работы приемной: ежедневно (кроме субботы и воскресенья) с 9.00 до 18.15 (в пятницу - до 17.00), перерыв с 13.00 до 14.00.

VI. Формы и сроки контроля

6.1. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты в соответствии с законодательством необходимые меры и клиенту направлен ответ по существу в установленные Федеральным законом № 59-ФЗ сроки.

6.2. Решение об исполнении обращения принимает министр. Соответствующая информация вносится в СЭД.

6.3. Контроль за выполнением работниками структурных подразделений настоящего Порядка осуществляется путем проведения ежегодно мониторинга и анализа уровня удовлетворенности клиентов по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

Приложение
к Порядку взаимодействия с внешним
клиентом в рамках рассмотрения
обращений и запросов в Министерстве по
делам Коми-Пермяцкого округа Пермского
края

ФОРМА

**Оценка удовлетворенности
рассмотрением обращений и запросов в Министерстве по делам Коми-
Пермяцкого округа Пермского края**

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с Министерством в целом?

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

2. Приходилось ли Вам в период с 1 января 2024 г. обращаться в Министерство с какими-либо предложениями, заявлениями, жалобами, запросами, относящимися непосредственно к компетенции Министерства?

- 1) Да.
- 2) Нет.
- 3) Затрудняюсь ответить.

3. Сколько раз в период с 1 января 2024 г. Вам приходилось обращаться в Министерство?

- 1) 1 обращение (запрос). Переходите к вопросу № 5.
- 2) 2 обращения (запроса).
- 3) 3 обращения (запроса).
- 4) 4 обращения (запроса).
- 5) 5 и более обращений (запросов).

4. Обращения содержали один и тот же вопрос или Вы обращались в Министерство с разными вопросами.

- 1) Один и тот же вопрос.
- 2) Разные вопросы.

5. К какому типу относилось обращение? При выборе на вопрос № 3 ответов с количеством обращений 2 и более вопросы №№ 5-22 задаются по последнему из рассмотренных Министерством обращений.

- 1) Заявление.
- 2) Предложение.

- 3) Жалоба.
- 4) Запрос на предоставление информации о деятельности Министерства.

6. Укажите, по какому поводу было обращение

7. Укажите способ подачи обращения.

- 1) Устное обращение в ходе личного приема в Министерство.
- 2) Письменное обращение в Министерство, переданное лично в приемной Министерства.
- 3) Письменное обращение в Министерство, отправленное почтой.
- 4) Обращение в форме электронного документа через официальный сайт Министерства.

8. Насколько Вы удовлетворены вышеуказанным способом подачи обращения? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 7 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены.

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

9. Насколько было легко или сложно подать обращение в Министерство? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что подать обращение было очень тяжело, оценка 5 означает, что подать обращение (запрос) было очень легко.

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

10. Был ли получен ответ на Ваше обращение?

- 1) Да, ответ был получен. Переходите к вопросу № 12.
- 2) Нет, ответа не было. Переходите к вопросу № 14.
- 3) Был получен отказ в рассмотрении обращения.

11. При отказе в рассмотрении обращения Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для устранения причин для подобного отказа в будущем?

- 1) Да.
- 2) Нет.

3) Затрудняюсь ответить.

12. Насколько Вы удовлетворены в целом процессом рассмотрения обращения в Министерстве? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены.

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

13. Ваше обращение было рассмотрено непосредственно в Министерстве?

- 1) Да, обращение рассматривалось непосредственно в Министерстве. Переходите к вопросу № 15.
- 2) Обращение было переадресовано.

14. Вы получили уведомление о переадресации обращения?

- 1) Да. Переходите к вопросу № 16.
- 2) Нет. Переходите к вопросу № 17.

15. Насколько Вы удовлетворены качеством ответа на обращение в Министерстве? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены.

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

16. С какими проблемами Вы столкнулись при рассмотрении обращения?

17. Насколько Вы удовлетворены понятностью и удобством подачи обращения в Министерство? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены.

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

18. Насколько Вы удовлетворены сроком рассмотрения обращения в Министерстве? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены.

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

19. Насколько Вы удовлетворены информированием о статусе обращения? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены.

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

20. Насколько Вы удовлетворены понятностью и доступностью ответа на обращение? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы, полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены.

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

21. Насколько Вы удовлетворены простотой и открытостью коммуникации в процессе рассмотрения обращения? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены.

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

22. Изменилось ли Ваше отношение к Министерству после обращения?

- 1) Да, в лучшую сторону.
- 2) Да, в худшую сторону.
- 3) Нет, не изменилось.

4) Затрудняюсь ответить.

23. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым при необходимости обращаться, подавать запросы в Министерство? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает с большой вероятностью.

- 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.
- 1) 1 балл.

24. Что необходимо изменить при рассмотрении предложений, заявлений, жалоб, запросов? Выскажите свои предложения.

25. Уточните Ваш статус.

- 1) Представитель юридического лица.
- 2) Индивидуальный предприниматель или его представитель.
- 3) Самозанятый.
- 4) Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/ самозанятого. Переходите к вопросу № 30.

26. К какому виду относится Ваша организация?

- 1) Коммерческая организация.
- 2) Некоммерческая организация. Переходите к вопросу № 28.

27. К какому типу бизнеса относится Ваша организация?

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

28. Укажите срок деятельности Вашей организации.

- 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.

29. Укажите основную сферу деятельности Вашей организации.

- 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) Затрудняюсь ответить/отказ от ответа.

30. Укажите Ваш пол.

- 1) Мужской.
- 2) Женский.

31. Укажите Ваш возраст.

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

32. Укажите Ваше образование.

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

33. В каком регионе Вы проживаете?

34. В каком муниципальном округе Коми-Пермяцкого округа Пермского края Вы проживаете?
