Приложение № 4

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

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

**1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством (предоставлением государственных услуг, сервисов и осуществлением государственных функций) 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. С какими проблемами Вы столкнулись в процессе предоставления государственной услуги? *(Открытый вопрос)***

**1. Проблема (укажите)**

**2. Проблем не было**

**5. Каким способом Вы обращались за предоставлением данной услуги? *(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 **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7**
5. Другое (укажите) **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7**

**6. 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 |  |

**7. Как была предоставлена государственная услуга? *(Один ответ)***

1. Услуга была предложена ведомством
2. Я сам обратился за услугой

**8. Была ли предоставлена государственная услуга сразу или был отказ в предоставлении услуги? (Один ответ)**

1. Да, услуга была предоставлена сразу **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №** **10**
2. Нет, услуга не была предоставлена, был отказ

**9. При отказе в предоставлении услуги Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для ее предоставления в будущем? (Один ответ)**

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**10. 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

**11. 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

**12. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами предоставления 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** |
| 12.1. Понятность и удобство подачи заявления |  |
| 12.2. Информирование о статусе услуги |  |
| 12.3. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов |  |
| 12.4. Оперативность предоставления результата |  |
| 12.5. Возможность получить результат в электронном виде |  |

**13. 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

**14. 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

**15. 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

**16. Приходилось ли Вам в процессе предоставления государственной услуги оплачивать государственную пошлину (иные платежи)? (Один ответ)**

1. Да, оплачивалгосударственную пошлину (иные платежи)
2. Нет, не оплачивал **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №** **18**

**17. 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

**18. Приходилось ли Вам в процессе предоставления 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 №** **20**

**19. 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

**20. Изменилось ли Ваше отношение к органу власти после предоставления государственной услуги? *(Один ответ)***

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

**21. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за предоставлением 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

**22. Что необходимо изменить в предоставлении государственной услуги? Выскажите свои предложения. *(Открытый вопрос)***

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

**23. 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 № 28**

5. Иной статус (укажите) **Переход к Вопросу №** **28**

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

1. Коммерческая организация

2. Некоммерческая организация **Переход к Вопросу №** **26**

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

1. Малый бизнес

2. Средний бизнес

3. Крупный бизнес

**26. 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

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

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

**28. Ваш пол *(Один ответ)***

1. Мужской

2. Женский

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

1. 18-29 лет

2. 30-44 лет

3. 45-60 лет

4. 61 год и старше

**30. Укажите, пожалуйста, Ваше образование *(Один ответ)***

1. Высшее

2. Незаконченное высшее

3. Среднее специальное

4. Среднее общее образование

5. Неполное среднее образование и ниже

**31. 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

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

**Форма № 2. Оценка удовлетворенности внешних клиентов
предоставлением мер государственной поддержки**

**1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством (предоставлением государственных услуг, сервисов и осуществлением государственных функций) 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/подведомственную организацию ФОИВ
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/подведомственную организацию ФОИВ **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6**
6. В МФЦ «Мой бизнес» **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6**
7. Иное (укажите)

**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 **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №** **9**
2. Нет, мера поддержки не была предоставлена, отклонено заявление

**8. При отказе в предоставлении меры поддержки Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для ее оказания 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. С какими проблемами Вы столкнулись при оказании меры государственной поддержки? *(Открытый вопрос)***

**1. Проблема (укажите)**

**2. Проблем не было**

**11. 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

**12. 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

**13. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами оказания 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** |
| 13.1. Понятность и удобство подачи заявления |  |
| 13.2. Информирование о статусе рассмотрения заявления на предоставление меры |  |
| 13.3. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов |  |
| 13.4. Оперативность предоставления результата |  |
| 13.5. Уровень материальных затрат при подготовке заявления и документов |  |

**14. 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

**15. 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

**16. 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

**17. 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. 6 баллов

6. 5 баллов

7. 4 балла

8. 3 балла

9. 2 балла

10. 1 балл

**18. Приходилось ли Вам в процессе оказания 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 №** **20**

**19. 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

**20. Что необходимо изменить в предоставлении меры государственной поддержки? Выскажите свои предложения. *(Открытый вопрос)***

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

**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)***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Сельское хозяйство, рыбоводство, лесное хозяйство, охота, рыболовство | 11. | Дорожно-транспортная инфраструктура, в том числе транспорт, логистика и складское хозяйство |
|  | Добывающая промышленность | 12. | Образование, наука |
|  | Обрабатывающая промышленность | 13. | Здравоохранение, фармацевтика |
|  | ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы | 14.  | Культура, организация досуга и развлечений |
|  | ТЭК (топливно-энергетический комплекс) | 15. | Спорт |
|  | Строительство | 16.  | Туризм |
|  | Торговля | 17.  | Социальные услуги и обеспечение |
|  | Услуги и общественное питание | 18. | Другое (записать) |
|  | Связь, СМИ и IT | 19. | Затрудняюсь ответить/отказ от ответа |
|  | 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, Ваше 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 № 3. Оценка проведения контрольных (надзорных) мероприятий**

**1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством (предоставлением государственных услуг, сервисов и осуществлением государственных функций) 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 контрольные (надзорные) мероприятия в период с 1 января 2023 года? *(Один ответ)***

1. Да
2. Нет **ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**
3. Затрудняюсь ответить **ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**

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

СПИСОК ВИДОВ КОНТРОЛЯ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ФОИВ

**4. Сколько раз в отношении Вашей организации/Вас как индивидуального предпринимателя проводились контрольные (надзорные) мероприятия в период с 1 января 2023 года? *(Открытый вопрос)***

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

**5. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с органом государственной власти при проведении контрольных (надзорных) мероприятий? 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. С какими проблемами Вы столкнулись при проведении контрольных (надзорных) мероприятий? *(Открытый вопрос)***

**1. Проблема (укажите)**

**2. Проблем не было**

**7. Какие контрольно-надзорные мероприятия были применены в период с 1 января 2023 года? *(Любое число ответов)***

1. Контрольная закупка
2. Мониторинговая закупка
3. Выборочный контроль
4. Объявление предостережения
5. Инспекционный визит
6. Рейдовый осмотр
7. Документарная проверка
8. Выездная проверка
9. Мониторинг как специальный режим контроля (надзора)
10. Постоянный государственный контроль (надзор) как специальный режим
11. Постоянный рейд как специальный режим
12. Затрудняюсь ответить

**8. Какое последнее по времени контрольное (надзорное) мероприятие в отношении Вас проводилось? *(Открытый вопрос)***

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

**9. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования по вопросам проведения контрольных (надзорных) мероприятий? *(Один ответ)***

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

**10. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами осуществления действий по контролю (надзору) относительно последнего по времени проведения КНМ? 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** |
| 10.1. Оперативность осуществления контрольных мероприятий |  |
| 10.2. Взаимодействие с работниками контрольных (надзорных) органов |  |
| 10.3. Оперативность предоставления результатов проведения контрольных мероприятий |  |
| 10.4. Соблюдение периодичности проведения контрольных мероприятий |  |
| 10.5. Наличие и соблюдение аттестованных методик проведения контроля |  |
| 10.6. Обоснованность предпринимаемых действий в рамках контроля (надзора) |  |

**11. Приходилось ли Вам обжаловать решения, действия (бездействия) контрольных (надзорных) органов, а также должностных лиц? *(Один ответ)***

1. Да, обжаловал
2. Нет, не обжаловал **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №** **14**

**12. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом обжалования решений, действий (бездействий) контрольных (надзорных) органов, а также должностных лиц? *(Один ответ)***

1. Скорее удовлетворен **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №** **14**
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №** **14**

**13. Что Вас не устроило в результате обжалования решений, действий (бездействий) контрольных (надзорных) органов, а также должностных лиц? *(Открытый вопрос)***

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

**14. Как Вы оцениваете эффективность деятельности контрольных (надзорных) органов? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что деятельность была совсем неэффективной, оценка 5 означает, что деятельность очень эффективна. *(Один ответ)***

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

**15. Изменилось ли Ваше отношение к контрольному/надзорному органу в результате проведения контрольных (надзорных) мероприятий? *(Один ответ)***

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

**16. Что необходимо изменить в проведении контрольных (надзорных) мероприятий? Выскажите свои предложения. *(Открытый вопрос)***

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

**17. 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 №** **22**

5. Иной статус (укажите) **Переход к Вопросу №** **22**

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

1. Коммерческая организация

2. Некоммерческая организация **Переход к Вопросу №** **20**

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

1. Малый бизнес

2. Средний бизнес

3. Крупный бизнес

**20. 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

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

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

**22. Ваш пол *(Один ответ)***

1. Мужской

2. Женский

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

1. 18-29 лет

2. 30-44 лет

3. 45-60 лет

4. 61 год и старше

**24. Укажите, пожалуйста, Ваше образование *(Один ответ)***

1. Высшее

2. Незаконченное высшее

3. Среднее специальное

4. Среднее общее образование

5. Неполное среднее образование и ниже

**25. 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

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

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

**1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством (предоставлением государственных услуг, сервисов и осуществлением государственных функций) 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 **ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**
3. Затрудняюсь ответить **ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**

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

СПИСОК ВИДОВ КОНТРОЛЯ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ФОИВ

**4. 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)***

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

**5. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием в органом 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. С какими проблемами Вы столкнулись при проведении мероприятий по профилактике нарушений обязательных требований? *(Открытый вопрос)***

**1. Проблема (укажите)**

**2. Проблем не было**

**7. 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

**8. 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

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

1. Да
2. Нет **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 11**
3. Затрудняюсь ответить **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №** **11**

**10. 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

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

1. Да
2. Нет **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 14**
3. Затрудняюсь ответить **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №** **14**

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

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

**13. 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

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

1. Да
2. Нет **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 17**
3. Затрудняюсь ответить **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №** **17**

**15. 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.

**16. 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

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

1. Да
2. Нет **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 19**
3. Затрудняюсь ответить **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №** **19**

**18. 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

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

1. Да
2. Нет **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 21**
3. Затрудняюсь ответить **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ №** **21**

**20. 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

**21. 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

**22. Что необходимо изменить в проведении профилактических мероприятий нарушений обязательных требований? Выскажите свои предложения. *(Открытый вопрос)***

**23. 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 №** **28**

5. Иной статус (укажите) **Переход к Вопросу №** **28**

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

1. Коммерческая организация

2. Некоммерческая организация **Переход к Вопросу №** **26**

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

1. Малый бизнес

2. Средний бизнес

3. Крупный бизнес

**26. 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

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

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

**28. Ваш пол *(Один ответ)***

1. Мужской

2. Женский

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

1. 18-29 лет

2. 30-44 лет

3. 45-60 лет

4. 61 год и старше

**30. Укажите, пожалуйста, Ваше образование *(Один ответ)***

1. Высшее

2. Незаконченное высшее

3. Среднее специальное

4. Среднее общее образование

5. Неполное среднее образование и ниже

**31. 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

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

**Форма № 5. Оценка удовлетворенности внешних клиентов
рассмотрением обращений и запросов**

**1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством (предоставлением государственных услуг, сервисов и осуществлением государственных функций) 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 **ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**
3. Затрудняюсь ответить **ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**

**3. 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 № 4-17 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, 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. Иное\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (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 (запроса) 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. С какими проблемами Вы столкнулись при рассмотрении предложений, заявлений, жалоб, запросов? *(Открытый вопрос)***

**1. Проблема (укажите)**

**2. Проблем не было**

**10. 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

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

1. Да, обращение рассматривалось непосредственно в ведомстве **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13**
2. Обращение (запрос) было переадресовано

**12. Вы получили уведомление о переадресации обращения (запроса)? *(Один ответ)***

1. Да
2. Нет

**13. Был ли получен ответ на Ваше обращение, запрос? *(Один ответ)***

1. Да, ответ был получен **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 15**
2. Нет, ответа не было **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 16**
3. Был получен отказ в рассмотрении обращения (запроса)

**14. 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

**15. 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

**16. 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** |
| 16.1. Понятность и удобство подачи обращения (запроса) |  |
| 16.2. Срок рассмотрения обращения (запроса) |  |
| 16.3. Информирование о статусе обращения (запроса) |  |
| 16.4. Понятность и доступность ответа на обращение (запрос) |  |
| 16.5. Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса) |  |

**17. 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

**18. 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

**19. Что необходимо изменить при рассмотрении предложений, заявлений, жалоб, запросов? Выскажите свои предложения. *(Открытый вопрос)***

**20. 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 №** **25**

5. Иной статус (укажите) **Переход к Вопросу №** **25**

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

1. Коммерческая организация

2. Некоммерческая организация **Переход к Вопросу №** **23**

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

1. Малый бизнес

2. Средний бизнес

3. Крупный бизнес

**23. 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

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

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

**25. Ваш пол *(Один ответ)***

1. Мужской

2. Женский

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

1. 18-29 лет

2. 30-44 лет

3. 45-60 лет

4. 61 год и старше

**27. Укажите, пожалуйста, Ваше образование *(Один ответ)***

1. Высшее

2. Незаконченное высшее

3. Среднее специальное

4. Среднее общее образование

5. Неполное среднее образование и ниже

**28. 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

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

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

**1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством (предоставлением государственных услуг, сервисов и осуществлением государственных функций) 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. Удается 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. Удается 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/или 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 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

**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 Вопросу №** **19**

5. Иной статус (укажите) **Переход к Вопросу №** **19**

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

1. Коммерческая организация

2. Некоммерческая организация **Переход к Вопросу №** **17**

**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, Ваше 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? *(Список субъектов прилагается)***