

**ПРИМЕРНАЯ АНКЕТА ПОЛУЧАТЕЛЯ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЯ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ,
ЗАЯВЛЕНИЯ, ЖАЛОБЫ
(для физических и юридических лиц)**

Вы обратились в департамент архитектуры и градостроительства Магаданской области с обращением, предложением, заявлением, жалобой (далее - обращение). Просим Вас оценить процесс взаимодействия с Департаментом и ответить на несколько вопросов.

1. С каким заявлением Вы обратились в Департамент?

2. Насколько Вы удовлетворены рассмотрением обращения? 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

3. Насколько было легко или сложно получить ответ на обращение? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что получить функцию было очень тяжело, оценка 5 означает, что получить функцию было очень легко. (Один ответ)

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

4. Почему Вы таким образом оценили доступность получения ответа на обращение? Что Вам понравилось и чем Вы были не удовлетворены? (Открытый вопрос)

5. Где Вы нашли/узнали актуальную информацию о порядке подачи обращения в Департамент? (Можно выбрать не более 5 вариантов)

1. Официальный сайт Департамента
2. Средства массовой информации
3. Социальные сети и мессенджеры
4. По телефону Департамента
5. На личном приеме в Департаменте
6. Направил(а) обращение через официальный сайт Департамента
7. Направил(а) обращение по электронной почте в Департамент
8. Другое

6. Удалось ли Вам найти/получить всю интересующую Вас информацию о порядке подачи обращения в Департамент?

1. Да, в полном объеме
2. Да, частично
3. Информация оказалась неактуальной
4. Нет, не удалось

7. Какой способ информирования подачи обращения в Департамент для Вас является наиболее предпочтительным?

(Можно выбрать не более 5 вариантов)

1. Размещенная информация на официальном сайте Департамента
2. Размещенная информация в средствах массовой информации

3. Размещенная информация в социальных сетях и мессенджерах
4. Консультирование по телефону сотрудником Департамента
5. Консультирование на личном приеме в Департаменте
6. Другое

8. Каким из доступных способов Вы направили обращение в Департамент?

1. Через официальный сайт Департамента
2. Посредством электронной почты
3. Посредством личной передачи документов в здании Департамента
4. Посредством почтового отправления
5. Другое

9. Какой способ направления обращения в Департамент для Вас является наиболее предпочтительным?

1. Через официальный сайт Департамента
2. Посредством электронной почты
3. Посредством личной передачи документов в здании Департамента
4. Посредством почтового отправления
5. Другое

10. Насколько было понятно и удобно подать обращение в Департамент? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что подать заявления и документы было очень тяжело, оценка 5 означает, что подать заявления и документы было очень легко. (Один ответ)

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

11. Насколько Вы удовлетворены процессом приема и регистрации обращения в Департаменте? 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

12. Получили ли Вы уведомление о приеме и регистрации Вашего обращения?

1. Да
2. Нет

13. Насколько Вы удовлетворены процессом информирования о статусе рассмотрения обращения? 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. Были ли Вы уведомлены о сроках рассмотрения Вашего обращения?

1. Да
2. Нет

15. Получили ли Вы уведомление о результатах рассмотрения обращения?

1. Да
2. Нет

16. Каким из доступных способов Вы получали уведомления о ходе рассмотрения обращения?

(Можно выбрать не более 3 вариантов)

1. Не получал(а)
2. Посредством электронной почты
3. Посредством телефонного звонка
4. Посредством почтового отправления
5. Через официальный сайт Департамента
6. Другое

**17. Какой способ уведомлений о ходе рассмотрения обращения является для Вас наиболее предпочтительным?
(Можно выбрать не более 3 вариантов)**

1. Посредством электронной почты
2. Посредством телефонного звонка
3. Посредством почтового отправления
4. Через официальный сайт Департамента
5. Другое

18. Насколько Вы удовлетворены оперативностью получения 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. (Один ответ)

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

19. Какой способ получения ответа на обращение для Вас является наиболее предпочтительным?

1. Через официальный сайт Департамента
2. Посредством электронной почты
3. Посредством личной передачи документов в здании Департамента
4. Посредством почтового отправления
5. Другое

20. Насколько Вы удовлетворены рассмотрением обращения и выполнением запросов сотрудниками Департамента?

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

21. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с сотрудником Департамента при рассмотрении обращения? 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

22. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость сотрудников Департамента, предоставляющих информацию о рассмотрении обращения в Департаменте?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

23. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость сотрудников Департамента, которые непосредственно рассматривают обращение?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо

- 4. Очень плохо
- 5. Затрудняюсь ответить

24. Насколько Вы удовлетворены возможностью записаться на прием в ведомство для подачи обращения, получения информации о статусе рассмотрения обращения, получения 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. (Один ответ)

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

25. Оцените процесс рассмотрения обращения в целом:

- 1. Отлично
- 2. Хорошо
- 3. Удовлетворительно
- 4. Неудовлетворительно
- 5. Затрудняюсь ответить

26. Что Вам не понравилось при рассмотрении Департаментом обращения?
(Открытый вопрос)

27. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить и дополнить в рассмотрении Департаментом обращения?
(Открытый вопрос)

28. Приходилось ли Вам сталкиваться с трудностями в рамках рассмотрения обращений и выполнением запросов сотрудниками Департамента? Если да, то с какими? (Открытый вопрос)

1. Да

2. Нет

(Далее только для физических лиц)

29. Ваш пол

- 1. Мужской
- 2. Женский

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

- 1. 14-17 лет
- 2. 18-24 года
- 3. 25-35 лет
- 3. 36-54 года
- 4. 55 лет и старше

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

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

32. 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

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

1.	Руководитель	7.	Фермер (с/х работник)
2.	Государственный и муниципальный служащий	8.	Самозанятое население
3.	Рабочий	9.	Учащийся, студент – <i>Переход к в. 17</i>
4.	Специалист, офисный работник	10.	Неработающий пенсионер – <i>Переход к в. 17</i>
5.	Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов	11.	Домохозяйка – <i>Переход к в. 17</i>
6.	Предприниматель	12.	Безработный – <i>Переход к в. 17</i>
		13.	Другое (записать)

34. В какой сфере Вы работаете? (Один ответ)

1.	Сельское, лесное хозяйство, охота, рыболовство и рыбоводство	11.	Связь, СМИ и ИТ
2.	Добывающая промышленность	12.	Страхование и финансы
3.	Обрабатывающая промышленность	13.	Образование, наука
4.	ЖКХ, водоснабжение водоотведение, отходы	14.	Здравоохранение, фармацевтика
5.	ТЭК (топливно-энергетический комплекс)	15.	Культура, организация досуга и развлечений
6.	Строительство	16.	Спорт
7.	Торговля	17.	Туризм
8.	Услуги и общественное питание	18.	Социальные услуги и обеспечение
9.	Транспортировка и хранение (логистика и складское хозяйство)	19.	Другое (записать)
10.	Молодежная политики	20.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

35. В каком регионе Вы проживаете?

(Далее только для юридических лиц)

36. Укажите организационно-правовую форму Вашей организации:

1. Индивидуальный предприниматель
2. Коммерческая организация
3. Некоммерческая организация
4. Государственная организация
5. Другое

37. Укажите, где расположена Ваша организация?

1. В сельской местности
2. В поселке городского типа
3. В городе с населением до 50 тыс. жителей
4. В городе до 100 тыс. жителей
5. В городе до 250 тыс. жителей
6. В городе до 500 тыс. жителей
7. В городе до 1 млн жителей
8. В городе свыше 1 млн жителей
9. Другое

38. Укажите в каком регионе расположена Ваша организация?

39. Укажите, сколько сотрудников работает в Вашей организации?

1. Менее 5
2. 5-15
3. 16-100
4. 101-250
5. 251-500

- 6. 501-750
- 7. 751-1000
- 8. Более 1000
- 9. Другое

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!