

ПРИМЕРНАЯ АНКЕТА ПОЛУЧАТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (для физических и юридических лиц)

Вы обратились за государственной услугой. Просим Вас оценить процесс взаимодействия с департаментом архитектуры и градостроительства Магаданской области (далее – Департамент) и ответить на несколько вопросов.

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены государственными услугами Департамента?

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

2. Как часто Вы пользуетесь государственными услугами Департамента?

1. Пользуюсь постоянно
2. Пользуюсь время от времени (редко)
3. Затрудняюсь ответить

3. Какой государственной услугой Департамента Вы воспользовались:

4. Насколько Вы удовлетворены государственной услугой, которой воспользовались? 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

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

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

6. Почему Вы таким образом оценили доступность получения государственной услуги, которой воспользовались? Что Вам понравилось и чем Вы были не удовлетворены?

(Открытый вопрос)

7. Где Вы нашли/узнали актуальную информацию о порядке получения государственной услуги? (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. На ЕПГУ
9. Другое

8. Удалось ли Вам найти/получить всю интересующую Вас информацию о порядке получения государственной услуги?

1. Да, в полном объеме
2. Да, частично

3. Информация оказалась неактуальной
4. Нет, не удалось

9. Какой способ информирования о порядке получения государственной услуги для Вас является наиболее предпочтительным?

(Можно выбрать не более 5 вариантов)

1. Размещенная информация на официальном сайте Департамента
2. Получение рассылок от Департамента
3. Размещенная информация в средствах массовой информации
4. Размещенная информация в социальных сетях и мессенджерах
5. Консультирование по телефону сотрудником Департамента
6. Консультирование на личном приеме в Департаменте
7. Размещенная информация на ЕПГУ
8. Другое

10. Каким из доступных способов Вы направили заявление и документы для получения государственной услуги?

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

11. Какой способ направления заявления и документов для получения государственной услуги для Вас является наиболее предпочтительным?

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

12. Насколько было понятно и удобно подать заявление и документы для получения государственной услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что подать заявление и документы было очень тяжело, оценка 5 означает, что подать заявление и документы было очень легко. (Один ответ)

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

13. Насколько Вы удовлетворены процессом приема и регистрации заявления и документов для получения государственной услуги? 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. Получили ли Вы уведомление о приеме и регистрации Вашего заявления и документов?

1. Да
2. Нет

15. Насколько Вы удовлетворены процессом информирования о статусе предоставления государственной услуги? 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. Были ли Вы уведомлены о сроках рассмотрения Вашего заявления и документов?

- 1. Да
- 2. Нет

17. Получили ли Вы уведомление о результатах рассмотрения заявления и документов для получения государственной услуги?

- 1. Да
- 2. Нет

18. Каким из доступных способов Вы получали уведомления о ходе рассмотрения заявления и документов? (Можно выбрать не более 3 вариантов)

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

19. Какой способ уведомлений о ходе рассмотрения заявления и документов является для Вас наиболее предпочтительным?

(Можно выбрать не более 3 вариантов)

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

20. Насколько Вы удовлетворены оптимальностью количества необходимых к предоставлению государственной услуги документов? 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

21. Насколько Вы удовлетворены оперативностью получения результата по государственной услуге? 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. По итогам рассмотрения Вашего заявления и документов какое решение было принято?

- 1. Было принято положительное решение
- 2. Было отказано (с обоснованием причин)
- 3. Отказ был необоснованным
- 4. Другое

23. Каким из доступных способов Вам направили результат государственной услуги?

- 1. Через официальный сайт Департамента

2. Через ЕПГУ
3. Посредством электронной почты
4. Посредством личной передачи документов в здании Департамента
5. Посредством почтового отправления
6. Другое

24. Какой способ получения результата государственной услуги для Вас является наиболее предпочтительным?

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

25. Насколько Вы удовлетворены качеством результата государственной услуги? 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

26. В случае неудовлетворенности порядком предоставления государственной услуги воспользовались ли Вы возможностью досудебного обжалования?

1. Не было необходимости
2. Да
3. Нет

27. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с сотрудником Департамента при предоставлении государственной услуги? 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

28. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость сотрудников Департамента, предоставляющих информацию о государственной услуге при непосредственном обращении в Департамент?

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

29. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость сотрудников Департамента, которые непосредственно оказывают государственную услугу?

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

30. Насколько Вы удовлетворены возможностью записаться на прием в ведомство для подачи заявления о предоставлении государственной услуги, получения информации о статусе предоставления государственной услуги, получения результата по государственной услуге? 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

31. Оцените процесс получения государственной услуги в целом:

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

32. Оцените готовность рекомендовать друзьям и знакомым получение государственной услуги? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы точно не будете рекомендовать, оценка 5 означает, что Вы точно будете рекомендовать. (Один ответ)

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

**33. Что Вам не понравилось при предоставлении государственной услуги?
(Открытый вопрос)**

**34. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить и дополнить в предоставлении государственной услуги?
(Открытый вопрос)**

35. Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами при получении государственной услуги? Если да, то с какими? (Открытый вопрос)

1. Да

2. Нет

(Далее только для физических лиц)

36. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

37. 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

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

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

39. 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

40. 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)

41. 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

42. В каком регионе Вы проживаете?

(Далее только для юридических лиц)

43. Укажите организационно-правовую форму Вашей организации:

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

44. 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

45. Укажите в каком регионе расположена Ваша организация?

46. 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!