**Анкета получателя государственной услуги   
(для физических и юридических лиц - внешних клиентов)**

Вы обратились за государственной услугой. Просим Вас оценить предоставление услуги и ответить на несколько вопросов. Название услуги:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены государственными услугами и сервисами государства в целом?** ***(Один ответ)***

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

3. Затрудняюсь ответить

**2. Насколько Вы удовлетворены государственной услугой? 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. Оцените процесс получения услуги: насколько было легко или сложно получить услугу? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что получить услуг было очень тяжело, оценка 5 означает, что получить услуг было очень легко.** ***(Один ответ)***

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

**4. Насколько Вы удовлетворены показателями 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 по строке)***

|  |  |
| --- | --- |
| Оценка услуги | Оценка от 1 до 5 |
| Понятность и удобство подачи заявления в электронном виде |  |
| Возможность записи на прием в ведомство |  |
| Информирование о статусе услуги |  |
| Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов |  |
| Оперативность получения результата |  |
| Возможность получения результата в электронном виде |  |

**5. 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

**6. Что с Вашей точки зрения, необходимо изменить в предоставлении государственной услуги?**

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

**7. Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации об услуге?**

1. Очень хорошо

2. Хорошо

3. Плохо

4. Очень плохо

5. Затрудняюсь ответить

**8. Насколько комфортным для Вас было получение услуги в организации?**

1. Комфортно

2. Скорее комфортным

3. Скорее некомфортным

4. Некомфортным

5. Затрудняюсь ответить

**9. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость сотрудников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями, и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?**

1. Очень хорошо

2. Хорошо

3. Плохо

4. Очень плохо

5. Затрудняюсь ответить

**10. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость сотрудников организации, которые непосредственно оказывают услуги?**

1. Очень хорошо

2. Хорошо

3. Плохо

4. Очень плохо

5. Затрудняюсь ответить

**(Далее только для физических лиц)**

**11. Ваш пол**

1. Мужской

2. Женский

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

1. 18 - 29 лет

2. 30 - 44 лет

3. 45 - 60 лет

4. 61 год и старше

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

1. Высшее

2. Незаконченное высшее

3. Среднее специальное

4. Среднее общее образование

5. Неполное среднее образование и ниже

**14. 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

**13. 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

**14. 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

***15. Ваше основное занятие, которое является основным источником Вашего дохода? Социально положение. (Один ответ)***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Руководитель | 7. | Фермер, с/х работник |
| 2. | Государственный и муниципальный служащий | 8. | Самозанятой |
| 3. | Рабочий | 9. | Учащийся, студент – **переход к в.17** |
| 4. | Специалист, офисный работник | 10. | Неработающий пенсионер – **переход к в. 17** |
| 5. | Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов | 11. | Домохозяйка – **переход к в.17** |
| 6. | Предприниматель | 12. | Безработный |
|  |  | 13. | Другое |

***16. В какой сфере Вы работаете? (Один ответ)***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Сельское, лесное хозяйство, охота, рыболовство и рыбоводство | 11. | СМИ и IT |
| 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 | 19. | Другое |
| 10 | Молодежная политика |  |  |

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_