

**Анкета оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением
муниципальной услуги, осуществлением функций**

1. Укажите, когда была оказана Вам муниципальная услуга?

«Подготовка и утверждение документации по планировке территории»

_____ (месяц, год)

2. Каким образом Вы получали данную услугу? (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 личном обращении в ведомство **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 4**
4. При обращении в МФЦ **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 4**
5. Другое (укажите) **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 4**

3. 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
3.1. Портал Госуслуги	
3.2. Мобильное приложение портала Госуслуги	

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

1. Да, услуга была предоставлена **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 6**
2. Нет, услуга не была предоставлена, был отказ

5. При отказе в предоставлении услуги Вам была представлена информация о необходимых действиях для ее получения в будущем? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

6. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами получения муниципальной 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
--	------------------

10.1. Понятность и удобство подачи заявления	
10.2. Информирование о статусе услуги	
10.3. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	
10.4. Оперативность получения результата	
10.5. Возможность получения результата в электронном виде	

7. Время предоставления муниципальной услуги/этапа предоставления услуги: (Оцените, соответствует ли срок предоставления услуги/этапа предоставления услуги вашим ожиданиям и заявленному сроку с момента подачи заявления, включая комплект необходимых документов) (Один ответ)

1. Отлично
2. Хорошо (Заявленные сроки полностью устраивают и соблюдаются)
3. Нормально (Заявленные сроки соблюдаются, но могли бы быть немного короче)
4. Плохо (Заявленные сроки не соблюдаются и должны быть короче)
5. Очень плохо (Услугу до сих пор не получил, несмотря на то, что срок предоставления давно истек)

8. Время ожидания в очереди при получении муниципальной услуги/этапа предоставления услуги: (Оцените ваше отношение к затратам времени на ожидание в очередях при подаче документов и при получении результата услуги) (Один ответ)

1. Отлично
2. Хорошо (В очередях не стоял ни разу за все время обращения за услугой)
3. Нормально (Пришлось постоять в небольшой очереди один раз за все время обращения за услугой)
4. Плохо (Пришлось постоять в большой очереди один раз)
5. Очень плохо (Пришлось постоять в больших очередях несколько раз)

9. Вежливость и компетентность работника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении муниципальной услуги/этапа предоставления услуги: (В случае, если вы получали консультацию по телефону или посещали учреждение для подачи или получения документов, оцените, насколько вы удовлетворены отношением и компетентностью работников учреждения (вежливость, полнота предоставляемой информации, внимательность, желание помочь и т. д.) (Один ответ)

1. Отлично
2. Хорошо (Работники были очень вежливы и демонстрировали высокий уровень компетентности)
3. Нормально (Работники были достаточно вежливы и компетентны)
4. Плохо (Работники были недостаточно вежливы и/или недостаточно компетентны)
5. Очень плохо (Работники хамили или были некомпетентны)

10. Комфортность условий в помещении, в котором предоставлена государственная услуга/этап предоставления услуги: (Оцените уровень комфорта при посещении Учреждения (наличие сидячих мест, столов для заполнения документов, бланков, ручек, образцов заполнения, просторность и комфортность помещений и т. п.) (Один ответ)

1. Отлично
2. Хорошо (Уровнем комфорта в помещении полностью удовлетворен)
3. Нормально (В целом комфортно, но есть незначительные замечания)
4. Плохо (Уровнем комфорта не удовлетворен, есть существенные замечания)
5. Очень плохо (Помещение абсолютно не предназначено для обслуживания)

11. Доступность информации о порядке предоставления муниципальной услуги/этапе предоставления услуги: (Оцените качество информирования о порядке предоставления услуги и ее соответствие действительности (необходимые для предоставления документы, сроки оказания услуги, стоимость услуги) на официальном сайте ведомства, на Едином портале государственных услуг, на информационном стенде в Министерстве, при получении консультации по телефону или при посещении Министерства) (Один ответ)

1. Отлично
2. Хорошо (Информацию получил быстро и в полном объеме)
3. Нормально (Информацию получил в полном объеме, но пришлось потратить больше времени на ее поиск, чем хотелось)
4. Плохо (Информацию не нашел, или она оказалась недостаточно точной, подробной или вовсе недостоверной)
5. Очень плохо (Потратил много времени, но информацию не нашел, или она не соответствует действительности)

12. Приходилось ли Вам в процессе получения муниципальной услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц? (Один ответ)

1. Да, использовал досудебное обжалование
2. Нет, не использовал досудебное обжалование

13. 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

18

5. _____ Иной статус
(укажите)_____

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация

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

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

16. 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

17. 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 ИТ	19.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа
10.	Страхование и финансы		

18. Ваш пол *(Один ответ)*

1. Мужской

2. Женский

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

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

20. Укажите, пожалуйста, Ваш образование (*Один ответ*)

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