

**Администрация Ленинградской области**

**КОМИТЕТ государственного экологического надзора**

**ленинградской области**

**В рамках реализации Плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Ленинградской области, Комитетом государственного экологического надзора Ленинградской области проводится оценка удовлетворенности клиентов по группам процессов на предмет выявления проблем, возникающих при взаимодействии с клиентом (внутренним и внешним) в ходе осуществления деятельности.**

**Просьба заполнить приведенную форму анкеты и направить ее в Комитет государственного экологического надзора по адресам электронной почты:** [**sv\_vasileva@lenreg.ru**](mailto:sv_vasileva@lenreg.ru) **и** [**na\_voskresenskaia@lenreg.ru**](mailto:na_voskresenskaia@lenreg.ru)**.**

**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*? (Любое число ответов)***

СПИСОК УСЛУГ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ОРГАН ВЛАСТИ

Государственная услуга по оформлению документов, удостоверяющих уточненные границы горного отвода в отношении участков недр местного значения, разработка которых осуществляется без применения взрывных работ на территории Ленинградской области

**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

5. Иной статус (укажите)

**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. В каком регионе Вы проживаете?**