

**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 № 5. Оценка удовлетворенности внешних клиентов  
рассмотрением обращений и запросов**

**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. Приходилось ли Вам обращаться в орган власти с какими-либо предложениями, заявлениями, жалобами, запросами? *(Один ответ)***

1. Да
2. Нет **ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**
3. Затрудняюсь ответить **ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**

**3. Сколько раз Вам приходилось обращаться в орган власти? *(Один ответ)***

1. 1 обращение (запрос)
2. 2 обращения (запроса)
3. 3 обращения (запроса)
4. 4 обращения (запроса)
5. 5 и более обращений (запросов)

**При выборе ответов на Вопрос №3 с количеством обращений 2 и более вопросы № 4-17 задаются по каждому обращению отдельно**

**4. К какому типу относилось обращение? *(Один ответ)***

1. Заявление
2. Предложение
3. Жалоба
4. Запрос на предоставление информации о деятельности органа власти
5. Иное\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(укажите)

**5. Укажите, пожалуйста, по какому поводу было обращение. *(Открытый вопрос)***

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

**6. Укажите, пожалуйста, способ подачи обращения. *(Один ответ)***

1. Устное обращение при личном приеме в государственном органе власти
2. Письменное обращение в государственный орган на бумажном носителе
3. Обращение в электронной форме через официальный сайт органа власти
4. Обращение в электронной форме через портал Госуслуги (gosuslugi.ru) **ПЕРЕХОД К В. № 8**
5. Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги **ПЕРЕХОД К В. № 8**
6. Обращение в электронной форме через социальные сети **ПЕРЕХОД К В. № 8**
7. Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах **ПЕРЕХОД К В. № 8**
8. Письменное обращение через МФЦ **ПЕРЕХОД К В. № 8**
9. Иное\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (укажите) **ПЕРЕХОД К В. № 8**

**7. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в государственный орган? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ)*** **Вопрос задается только тем респондентам, которые выбрали 1-3 варианты в вопросе № 6.**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Оценка от 1 до 5** |
| 7.1 Устное обращение при личном приеме в государственном органе власти |  |
| 7.2 Письменное обращение в государственный орган на бумажном носителе |  |
| 7.3 Обращение в электронной форме через официальный сайт органа власти |  |

**8. Насколько Вы удовлетворены в целом процессом рассмотрения обращения (запроса) в государственный орган? 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

**9. С какими проблемами Вы столкнулись при рассмотрении предложений, заявлений, жалоб, запросов? *(Открытый вопрос)***

**1. Проблема (укажите)**

**2. Проблем не было**

**10. Насколько было легко или сложно подать обращение (запрос)? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что подать обращение (запрос) было очень тяжело, оценка 5 означает, что подать обращение (запрос) было очень легко. *(Один ответ)***

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

**11. Ваше обращение, запрос были рассмотрены непосредственно в ведомстве либо было переадресовано? *(Один ответ)***

1. Да, обращение рассматривалось непосредственно в ведомстве **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13**
2. Обращение (запрос) было переадресовано

**12. Вы получили уведомление о переадресации обращения (запроса)? *(Один ответ)***

1. Да
2. Нет

**13. Был ли получен ответ на Ваше обращение, запрос? *(Один ответ)***

1. Да, ответ был получен **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 15**
2. Нет, ответа не было **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 16**
3. Был получен отказ в рассмотрении обращения (запроса)

**14. При отказе в рассмотрении обращения (запроса) Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для устранения причин для подобного отказа в будущем? *(Один ответ)***

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**15. Насколько Вы удовлетворены качеством ответа на обращение (запрос) в государственный орган? 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. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами рассмотрения обращения (запроса)? 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 каждой строке)***

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметры оценки** | **Оценка от 1 до 5** |
| 16.1. Понятность и удобство подачи обращения (запроса) |  |
| 16.2. Срок рассмотрения обращения (запроса) |  |
| 16.3. Информирование о статусе обращения (запроса) |  |
| 16.4. Понятность и доступность ответа на обращение (запрос) |  |
| 16.5. Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса) |  |

**17. Изменилось ли Ваше отношение к органу власти после обращения (запроса)? *(Один ответ)***

1. Да, в лучшую сторону
2. Да, в худшую сторону
3. Нет, не изменилось
4. Затрудняюсь ответить

**18. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым при необходимости обращаться, подавать запросы 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

**19. Что необходимо изменить при рассмотрении предложений, заявлений, жалоб, запросов? Выскажите свои предложения. *(Открытый вопрос)***

**20. 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)

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

1. Коммерческая организация

2. Некоммерческая организация **Переход к Вопросу №** **23**

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

1. Малый бизнес

2. Средний бизнес

3. Крупный бизнес

**23. 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

**24. 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 |  |  |

**25. В каком регионе Вы проживаете?**