

**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 № 6. Оценка удовлетворенности внешних клиентов доступностью, составом и качеством информации о деятельности ведомства**

**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. Какие источники Вы используете для получения информации о деятельности ведомства? *(Любое число ответов)*** ПЕРЕЧЕНЬ ИСТОЧНИКОВ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УТОЧНЯЕТСЯ ВЕДОМСТВОМ И МОЖЕТ БЫТЬ ДОПОЛНЕН

1. Официальный сайт ведомства

2. Телеграм-канал ведомства **Переход к Вопросу №** **8**

3. Официальная страница ведомства социальной сети «ВКонтакте» **Переход к Вопросу № 8**

4. Официальная страница ведомства в социальной сети «Одноклассники» **Переход к Вопросу № 8**

5. Другое (укажите) **Переход к Вопросу № 13**

**3. Как часто Вы пользуетесь официальным сайтом ведомства? *(Один ответ)***

1. Пользуюсь постоянно

2. Пользуюсь время от времени

3. Затрудняюсь ответить

**4. Удается ли Вам найти требуемую информацию на сайте ведомства? *(Один ответ)***

1. Да

2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

**5. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на сайте ведомства? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что найти необходимую информацию было очень тяжело, оценка 5 означает, что найти необходимую информацию было очень легко. *(Один ответ)***

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

**6. За получением какой информации Вы чаще всего обращаетесь на сайт ведомства? *(Открытый вопрос)***

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

**7. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в информационном наполнении и/или структуре сайта ведомства? *(Открытый вопрос)***

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

**8. Как часто Вы пользуетесь следующими источниками информации? *(Один ответ)***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Пользуюсь постоянно** | **Пользуюсь время от времени** | **Затрудняюсь ответить** |
| 8.1 Телеграм-канал ведомства |  |  |  |
| 8.2 Страница ведомства в социальной сети «ВКонтакте» |  |  |  |
| 8.3 Страница ведомства в социальной сети «Одноклассники» |  |  |  |

**9. Удается ли Вам найти необходимую информацию на следующих ресурсах? *(Один ответ)***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Да** | **Нет** | **Затрудняюсь ответить** |
| 9.1 Телеграм-канал ведомства |  |  |  |
| 9.2 Страница ведомства в социальной сети «ВКонтакте» |  |  |  |
| 9.3 Страница ведомства в социальной сети «Одноклассники» |  |  |  |

**10. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на следующих ресурсах? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что найти необходимую информацию было очень тяжело, оценка 5 означает, что найти необходимую информацию было очень легко. *(Один ответ)***

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Оценка от 1 до 5** |
| 10.1 Телеграм-канал ведомства |  |
| 10.2 Страница ведомства в социальной сети «ВКонтакте» |  |
| 10.3 Страница ведомства в социальной сети «Одноклассники» |  |

**11. Какая информация наиболее востребована Вами на страницах ведомства в социальных сетях и/или телеграм-канале? *(Открытый вопрос)***

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

**12. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в ведении страниц ведомства в социальных сетях и/или телеграм-канале? *(Открытый вопрос)***

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

**13. Насколько Вы удовлетворены доступностью, составом и качеством информации в целом о деятельности органа исполнительной власти (ведомства)? 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. 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)

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

1. Коммерческая организация

2. Некоммерческая организация **Переход к Вопросу №** **17**

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

1. Малый бизнес

2. Средний бизнес

3. Крупный бизнес

**17. 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

**18. 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 IT | 19. | Затрудняюсь ответить/отказ от ответа |
| 10. | Страхование и финансы |  |  |

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