Форма

Аналитический отчет по результатам опроса, проведенного в целях оценки удовлетворенности клиентов процессом предоставления услуг

В Кыштымском городском округе Челябинской области (далее — муниципальное образование) в соответствии с распоряжением Правительства Челябинской области от 08.05.2024 г. № 432-рп «О мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Челябинской области», постановлением администрации Кыштымского городского округа от 24.09.2024 г. № 2596 «О мониторинге качества предоставления муниципальных и государственных услуг в Кыштымском городском округе» организован регулярный сбор и анализ обратной связи с целью оценки удовлетворенности клиентов процессом предоставления услуг, а также использования сервисов муниципального образования (далее – оценка удовлетворенности).

Аналитический отчет о результатах оценки удовлетворенности, подготовлен в рамках реализации пункта 15 Положения о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных и государственных услуг в Кыштымском городском округе, утвержденного постановлением администрации Кыштымского городского округа от 24.09.2024 г. № 2596.

В Отчете представлены результаты сбора и анализа обратной связи по состоянию на 31.12.2024 г.

Приложение № 1 к Отчету: Таблица данных по показателям удовлетворенности в разрезе отдельных этапов предоставления муниципальных услуг.

Приложение № 2. Формы инструментариев (анкет).

I. Предоставление муниципальных услуг

Сбор и анализ данных проводился по следующим муниципальным услугам (услуги для граждан и организаций):

1. Предоставление в собственность, аренду, постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное пользование земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, без проведения торгов (далее — Услуга 1);

2. Постановка граждан на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков в собственность бесплатно (далее — Услуга 2);

3. Предоставление земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, гражданину или юридическому лицу в собственность бесплатно (далее — Услуга 3);

4. Предварительное согласование предоставления земельного участка (далее — Услуга 4);

5. Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях (далее — Услуга 5).

Динамика оказанных услуг за 2022-2024 годы приведена на рисунке 1.

Рисунок 1 – Количество оказанных услуг за 2022-2024 годы.

Наиболее востребованными услугами являются:

 Услуга 1;

 Услуга 4.

По указанным услугам за последние три года наблюдается рост количества оказанных услуг:

 Услуга 1: за три года прирост составил 772 оказанных услуг (+225,07%).

 Услуга 4: за три года прирост составил 87 оказанных услуг (+107%).

1. Услуга 1

1.1. Способы сбора данных и описание респондентов

Оценка удовлетворенности клиентов по услуге 1 проводилась посредством онлайн-опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам), которые размещены на официальном сайте муниципального образования (https://www.adminkgo.ru/kyshtym/Polnomo4ya/oprosy.php), а также были разосланы органам и организациям, оказывающим муниципальные услуги, к числу которых относятся:

структурные подразделения администрации Кыштымского городского округа, ответственные за предоставление муниципальных услуг;

территориальный отдел ОГАУ «МФЦ Челябинской области» в Кыштымском городском округе.

Прохождение опроса было доступно как в онлайн, так и в офлайн форматах, в любом из вышеуказанных органов и организаций.

За IV квартал 2024 года за предоставлением Услуги 1 в опросе приняло участие 90 респондентов (физических лиц).

1.2. Удовлетворенность клиентов предоставлением муниципальной услуги

Удовлетворенность клиентов можно в целом оценить как высокую в связи с тем, что:

1. Респонденты указали на отсутствие случаев отказов в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2. Респонденты отмечают, что сроки предоставления услуги не нарушались.

3. Уровень удовлетворенности в баллах (от 1 до 5, где оценка 1 означает, что респондент полностью не удовлетворен, оценка 5 означает, что респондент полностью удовлетворен): оценку в 4 и 5 баллов выбрали 90 респондентов (100 % опрошенных). При этом уровень в 1 и 2 балла не были выбраны ни разу.

Анализ удовлетворенности отдельными процессами показал, что большинство респондентов удовлетворено процессами предоставления муниципальной услуги (таблица 1):

Таблица 1 – Оценка удовлетворенности респондентами процессами получения муниципальной услуги: причины неудовлетворенности

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Процессы | Уровень удовлетворенности (%) | Причина неудовлетворенности процессом, указанная респондентом |
| Информирование о предоставлении муниципальной услуги | 100 | Отсутствует |
| Организация подачи заявителем запроса | 83,3% | Время ожидания в очереди |
| Приём и регистрация документов, необходимых для предоставления  муниципальной услуги | 100 | Отсутствует |
| Рассмотрение запроса и принятие решения по результатам его рассмотрения | 100 | Отсутствует |
| Уведомление заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги и ее результатах | 100 | Отсутствует |
| Предоставление результата муниципальной услуги | 100 | Отсутствует |
| Возможность у заявителя оценить качество предоставления результата  муниципальной услуги | 100 | Отсутствует |
| Информационная и консультационная поддержка со стороны  муниципального органа на этапе подачи заявки | 100 | Отсутствует |
| Информационная и консультационная поддержка со стороны муниципального органа на этапе доработки заявки,  исправления замечаний к заявке | Доработка заявлений заявителями из числа респондентов не осуществлялась | |
| Досудебное обжалование заявителем | Заявителями из числа респондентов досудебное обжалование не осуществлялось | |

1.3. Анализ удовлетворенности респондентов информационными системами.

Респондентам был задан вопрос об их предпочтениях по использованию информационных систем для представления муниципальной услуги.

Подача заявлений на Услугу 1 возможно посредством направления электронного заявления через Единый портал государственных и муниципальных услуг либо путем подачи заявления и документов на бумажном носителе через МФЦ.

Так, 51 респондент из 90 (56,7%) указали, что целесообразным является оказание услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг. В качестве преимуществ такого способа подачи отмечается:

возможность подачи заявления предоставления услуги без посещения органа власти либо МФЦ;

отсутствие необходимости предоставления необходимых документов на бумажном носителе.

При этом 39 респондентов из 90 (43,3 %) предпочитают способ подачи заявления и документов на бумажном носителе посредством МФЦ, мотивируя свой выбор следующими аспектами:

нежелание регистрации на Едином портале государственных и муниципальных услуг ввиду участившихся случаев взлома личных кабинетов и утечки персональных данных;

подача заявления на бумаге является более привычным способом обращения за предоставлением муниципальной услуги.

2. Услуга 4

2.1. Способы сбора данных и описание респондентов

Оценка удовлетворенности клиентов по Услуге 4 проводилась посредством онлайн-опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам), которые размещены на официальном сайте муниципального образования (https://www.adminkgo.ru/kyshtym/Polnomo4ya/oprosy.php), а также были разосланы органам и организациям, оказывающим муниципальные услуги, к числу которых относятся:

структурные подразделения администрации Кыштымского городского округа, ответственные за предоставление муниципальных услуг;

территориальный отдел ОГАУ «МФЦ Челябинской области» в Кыштымском городском округе.

Прохождение опроса было доступно как в онлайн, так и в офлайн форматах, в любом из вышеуказанных органов и организаций.

За IV квартал 2024 года в опросе приняло участие 42 респондента (физических лиц).

2.2. Удовлетворенность клиентов предоставлением муниципальной услуги

Удовлетворенность клиентов можно в целом оценить как высокую в связи с тем, что:

1. Респонденты указали на отсутствие случаев отказов в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2. Уровень удовлетворенности в баллах (от 1 до 5, где оценка 1 означает, что респондент полностью не удовлетворен, оценка 5 означает, что респондент полностью удовлетворен): оценку в 4 и 5 баллов выбрали 42 респондента (100 % опрошенных). При этом уровень в 1 и 2 балла не были выбраны ни разу.

Анализ удовлетворенности отдельными процессами показал, что большинство респондентов удовлетворено процессами предоставления муниципальной услуги (таблица 2):

Таблица 2 – Оценка удовлетворенности респондентами процессами получения муниципальной услуги: причины неудовлетворенности

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Процессы | Уровень удовлетворенности (%) | Причина неудовлетворенности процессом, указанная респондентом |
| Информирование о предоставлении муниципальной услуги | 100 | Отсутствует |
| Организация подачи заявителем запроса | 88,1 | Время ожидания в очереди |
| Приём и регистрация документов, необходимых для предоставления  муниципальной услуги | 100 | Отсутствует |
| Рассмотрение запроса и принятие решения по результатам его рассмотрения | 95,2 | Большие сроки предоставления услуги |
| Уведомление заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги и ее результатах | 100 | Отсутствует |
| Предоставление результата муниципальной услуги | 100 | Отсутствует |
| Возможность у заявителя оценить качество предоставления результата  муниципальной услуги | 100 | Отсутствует |
| Информационная и консультационная поддержка со стороны  муниципального органа на этапе подачи заявки | 100 | Отсутствует |
| Информационная и консультационная поддержка со стороны муниципального органа на этапе доработки заявки,  исправления замечаний к заявке | Доработка заявлений заявителями из числа респондентов не осуществлялась | |
| Досудебное обжалование заявителем | Заявителями из числа респондентов досудебное обжалование не осуществлялось | |

2.3. Анализ удовлетворенности респондентов информационными системами.

Респондентам был задан вопрос об их предпочтениях по использованию информационных систем для представления муниципальной услуги.

Подача заявлений на Услугу 4 возможно посредством направления электронного заявления через Единый портал государственных и муниципальных услуг либо путем подачи заявления и документов на бумажном носителе через МФЦ.

Так, 16 респондентов из 42 (38,1%) указали, что целесообразным является оказание услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг. В качестве преимуществ такого способа подачи отмечается:

возможность подачи заявления и получения результата предоставления услуги без посещения органа власти либо МФЦ;

отсутствие необходимости длительного ожидания в очереди для подачи документов.

При этом 26 респондентов из 42 (61,9 %) предпочитают способ подачи заявления и документов на бумажном носителе посредством МФЦ, мотивируя свой выбор следующими аспектами:

нежелание регистрации на Едином портале государственных и муниципальных услуг ввиду участившихся случаев взлома личных кабинетов и утечки персональных данных;

подача заявления на бумаге является более привычным способом обращения за предоставлением муниципальной услуги.

3. Выводы, проблем «болей» клиентов, рекомендации

3.1 По итогам проведенного анализа можно сделать выводы об удовлетворенности клиентов в целом предоставлением анализируемых Услуг со стороны муниципального образования. Большинство респондентов отмечают такие положительные моменты, как:

грамотная консультация специалистов по вопросам предоставления услуг;

понятность и удобство подачи заявления;

возможность получения результата предоставления услуги в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг;

комфортные условия в местах ожидания посетителей и в помещениях, где непосредственно осуществляется прием заявителей.

3.2 Результаты проведенного анализа позволяют сформулировать следующие проблемы «боли» клиентов:

1) ожидание в очереди при подаче либо получении документов;

2) длительные сроки предоставления Услуг.

Таким образом, проведенный анализ позволяет сделать ряд выводов и предложений.

По подпункту 1: ряд респондентов остались недовольны временем ожидания в очереди для подачи заявления либо получения результата предоставления Услуги.

В Кыштымском городском округе процедура подачи заявлений организована следующими способами:

- МФЦ;

- Единый портал государственных и муниципальных услуг.

Подать заявление через Единый портал государственных и муниципальных услуг заявитель может как самостоятельно, так и обратившись за помощью и консультацией к специалистам МФЦ, Комитета по управлению имуществом администрации Кыштымского городского округа, осуществляющим непосредственное предоставление Услуг, а так же в отдел по предоставлению муниципальных и государственных услуг (Информационно-консультационный центр) Управления информационных технологий администрации Кыштымского городского округа.

Получить результат предоставления Услуг возможно:

- в МФЦ (на бумажном носителе);

- в Комитете по управлению имуществом администрации Кыштымского городского округа (на бумажном носителе);

- в личном кабинете на Едином портале государственных и муниципальных услуг в виде электронного документа.

По данным Портала многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Челябинской области, среднее время ожидания в очереди в территориальном отделе МФЦ в городе Кыштыме за IV квартал 2024 года составило 09 минут 27 секунд, что не превышает максимально возможное время ожидания в очереди, установленное законодательством.

В Комитете по управлению имуществом администрации Кыштымского городского округа, а так же в отделе по предоставлению муниципальных и государственных услуг (Информационно-консультационный центр) Управления информационных технологий администрации Кыштымского городского округа очередь отсутствует.

Исходя из сведений, полученных в результате анкетирования, часть респондентов, указавших на продолжительное время ожидания в очереди, за предоставлением Услуг обращались в МФЦ, и, вероятно, время посещения совпадало с временем наибольшего наплыва посетителей.

В качестве способов решения проблем относительно продолжительного времени ожидания в очереди возможно предложить информирование заявителей о возможности и преимуществах получения Услуг посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, так как данный способ позволит избежать необходимости посещения органа власти.

Так же для подачи заявления на получение Услуг через Единый портал имеется возможность обратиться в Комитет по управлению имуществом администрации Кыштымского городского округа либо в отдел по предоставлению муниципальных и государственных услуг (Информационно-консультационный центр) Управления информационных технологий администрации Кыштымского городского округа.

В случае выбора обращения за предоставлением Услуги в МФЦ возможна предварительная запись. Таким образом так же можно сократить временные затраты на ожидание своей очереди.

По подпункту 2: по итогам анализа полученных анкет, ряд получателей Услуг остались недовольны сроками рассмотрения заявлений.

Отметим, что за исследуемый период сроки рассмотрения заявлений о предоставлении Услуг, установленные законодательством Российской Федерации, Комитетом по управлению имуществом администрации Кыштымского городского округа нарушены не были.

Граждане хотели бы, чтобы срок предоставления Услуг, определенный административным регламентом, был сокращен до минимума.

При обращении за консультацией по вопросу предоставления Услуг либо при подаче заявления о предоставлении Услуг заявители информируются о возможности подачи заявлений на получение Услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг, так как срок рассмотрения заявлений поступивших с его использованием значительно сокращается.

Приложение № 1

**Формы таблиц представления исходных данных для мониторинга качества предоставления муниципальных услуг**

**Форма данных по показателям удовлетворенности в разрезе отдельных этапов предоставления муниципальных услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Исследование1** | **Способ предоставления2** | **Показатель3** | **Наименование 4** | **5 баллов5** | **4 балла** | **3 балла** | **2 балла** | **1 балл** | **0 (параметр не оценивался)** | **Проблемы ("боли")6** |
| Качество предоставления услуг администрацией Кыштымского городского округа  (период проведения опроса IV квартал 2024 года) | ЕПГУ  МФЦ | понятность и удобство подачи заявления | Предоставление в собственность, аренду, постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное пользование земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, без проведения торгов | 90 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |  |
| возможность записи на прием в ведомство | 28 | 0 | 0 | 0 | 0 | 62 |  |
| информирование о статусе услуги | 33 | 0 | 0 | 0 | 0 | 57 |  |
| оптимальность количества необходимых к предоставлению документов | 72 | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| вежливость и компетентность сотрудников | 90 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| оперативность предоставления результата | 90 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| возможность предоставления результата в электронном виде | 55 | 0 | 0 | 0 | 0 | 35 |  |
| удовлетворенность услугой | 79 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | длинные очереди, долгое ожидание |
| ЕПГУ  МФЦ | понятность и удобство подачи заявления | Предварительное согласование предоставления земельного участка | 42 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| возможность записи на прием в ведомство | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 42 |  |
| информирование о статусе услуги | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 27 |  |
| оптимальность количества необходимых к предоставлению документов | 31 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |  |
| вежливость и компетентность сотрудников | 42 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| оперативность предоставления результата | 40 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |  |
| возможность предоставления результата в электронном виде | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 22 |  |
| удовлетворенность услугой | 37 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | длинные очереди, долгое ожидание;  длительное ожидание результата оказания услуги (большой срок предоставления услуги) |

Приложение № 2

Анкета удовлетворенности заявителей предоставлением государственных и муниципальных услуг

Здравствуйте!

Мы предлагаем Вам ответить на ряд вопросов, касающихся проблем и возможного улучшения качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Заполнение анкеты займет у Вас не более 5 минут.

Мы гарантируем конфиденциальность предоставленной информации. Заполненную анкету необходимо передать организаторам опроса.

Будьте внимательны при ответе на вопросы.

|  |  |
| --- | --- |
| *Поля заполняются организатором опроса*  Дата:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Наименование исполнительного органа, органа местного самоуправления:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Место проведения анкетирования:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (указать адрес и номер кабинета)  Наименование услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| *Вопрос 1.*  **Укажите причину обращения за предоставлением услуги *(выберите один вариант ответа):***  1) услуга была предложена ведомством;  2) самостоятельное обращение за предоставлением услуги | *Вопрос 2.*  **Столкнулись ли Вы с какими-либо проблемами в процессе получения услуги?**  1) да *(укажите, какие проблемы возникали)*:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  2) нет |
| *Вопрос 3.*  **Укажите выбранный Вами способ получения услуги *(выберите один вариант ответа):***  1) веб-версия портала Госуслуги  2) мобильное приложение «Госуслуги»  3) перенаправление с портала Госуслуг на сайт ведомства;  4) непосредственное обращение на сайт ведомства;  5) личное обращение в ведомство;  6) обращение в МФЦ;  7) другое *(указать)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* | *Вопрос 4.*  **Оцените выбранный Вами способ получения услуги из вопроса 3.**  **Оценка производится по 5-ти балльной шкале, где 1 — низшая оценка, 5 — высшая оценка.**  ***(выберите один вариант ответа):***  1) 5 баллов  2) 4 балла  3) 3 балла  4) 2 балла  5) 1 балл  Поясните свой выбор: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| *Вопрос 5.*  **Была ли предоставлена услуга?**  1) да *(далее — вопрос 7)*  2) нет | *Вопрос 6.*  **При отказе в предоставлении услуги Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для ее получения в будущем?**  1) да  2) нет |
| *Вопрос 7.*  **Оцените представленные параметры получения услуги по 5-ти балльной шкале, где 1- низшая оценка; 5 — высшая оценка; 0 — данный параметр не применялся:**  *(выберите один вариант ответа)* | |
| 1) информирование о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 2) понятность и удобство подачи заявления | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 3) организация подачи заявителем заявления | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 4) прием и регистрация документов, необходимых для предоставления услуги | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 5) оптимальность количества необходимых к предоставлению документов | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 6) рассмотрение заявления и принятие решения по результатам его рассмотрения | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 7) уведомление заявителя о ходе предоставления услуги и ее результатах | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 8) предоставление результата услуги | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 9) возможность получения результата услуги в электронном виде | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 10) возможность у заявителя оценить качество предоставления услуги | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 11) информационно-консультационная поддержка со стороны ведомства на этапе заявки | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 12) информационно-консультационная поддержка со стороны ведомства на этапе доработки и исправления замечаний в заявлении и (или) документах | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 13) вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 14) взаимодействие с технической поддержкой | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 15) срок предоставления услуги | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 16) досудебное обжалование заявителем | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 17) время ожидания в очереди для подачи заявления | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 18) комфортность условий в помещении, где предоставляется услуга | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| *Вопрос 8.*  **Изменилось ли Ваше отношение к органу власти после получения услуги?**  ***(выберите один вариант ответа):***  1) да, в лучшую сторону  2) да, в худшую сторону  3) нет, не изменилось  4) затрудняюсь ответить | *Вопрос 9.*  **Оцените, насколько легко для Вас было получить 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.**  ***(выберите один вариант ответа):***  1) 5 баллов  2) 4 балла  3) 3 балла  4) 2 балла  5) 1 балл  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| *Вопрос 10.*  **С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за получением данной услуги в данный орган власти?**  **Дайте оценку по 10 – балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает, с большой вероятностью.**  ***(выберите один вариант ответа):***  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  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | *Вопрос 11.*  **Укажите Ваш статус:**  ***(выберите один вариант ответа)***  1) гражданин, **НЕ** зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого;  2) представитель юридического лица ***(далее — вопрос 15)***;  3) индивидуальный предприниматель или его представитель ***(далее — вопрос 15)***;  4) самозанятый ***(далее — вопрос 15)***;  5) иной статус (укажите). |
| *Вопрос 12.*  **Ваш пол:**  1) мужской;  2) женский. | *Вопрос 13.*  **Укажите, пожалуйста, Ваш возраст:**  1) 18-29 лет  2) 30-44 лет  3) 45-60 лет  4) 61 год и старше |
| *Вопрос 14.*  **Укажите, пожалуйста, Ваше образование:**  ***(выберите один вариант ответа)***  1) высшее  2) незаконченное высшее  3) среднее специальное  4) среднее общее образование  5) неполное среднее образование и ниже | *Вопрос 15.*  **К какому виду относится Ваша организация?**  ***(для юр. лиц, ИП, самозанятых)***  1) коммерческая организация  2) некоммерческая организация |
| *Вопрос 16.*  **К какому типу бизнеса относится Ваша организация?**  ***(для юр. лиц, ИП, самозанятых)***  1) малый бизнес  2) средний бизнес  3) крупный бизнес | *Вопрос 17.*  **Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации:**  ***(для юр. лиц, ИП, самозанятых)***  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 |

Спасибо за участие!