

АНКЕТА ВНЕШНЕГО КЛИЕНТА ПО ОЦЕНКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ЗАПРОСОВ

Просим Вас оценить процесс взаимодействия с министерством природных ресурсов Хабаровского края и ответить на несколько вопросов

**1. ВЫ СКОРЕЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫ ИЛИ СКОРЕЕ НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ С МИНИСТЕРСТВОМ?** *(Один ответ)*

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее НЕ удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

**2. ПРИХОДИЛОСЬ ЛИ ВАМ ОБРАЩАТЬСЯ В МИНИСТЕРСТВО 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 МИНИСТЕРСТВО?
(Один ответ)

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

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 В
МИНИСТЕРСТВО, КОТОРЫМ ВЫ ВОСПОЛЬЗОВАЛИСЬ** *(Любое число ответов)*

1. Устное обращение при личном приеме в министерстве.
2. Письменное обращение на бумажном носителе.
3. Обращение в электронной форме через официальный сайт министерства.
4. Обращение в электронной форме через портал ССТУ (<http://ccry.pf>). *(ПЕРЕХОДИТЕ
К ВОПРОСУ № 8)*
5. Обращение в электронной форме через информационный интернет-портал Правительства Хабаровского края "Открытый Регион" (<https://golos27.ru>). *(ПЕРЕХОДИТЕ К
ВОПРОСУ № 8)*

6. Обращение в электронной форме через платформу обратной связи (<https://pos.gosuslugi.ru>). (ПЕРЕХОДИТЕ К ВОПРОСУ № 8)
7. Обращение в электронной форме через портал Госуслуги (gosuslugi.ru). (ПЕРЕХОДИТЕ К ВОПРОСУ № 8)
8. Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги. (ПЕРЕХОДИТЕ К ВОПРОСУ № 8)
9. Обращение в электронной форме через социальные сети. (ПЕРЕХОДИТЕ К ВОПРОСУ № 8)
10. Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах. (ПЕРЕХОДИТЕ К ВОПРОСУ № 8)
11. Письменное обращение через МФЦ. (ПЕРЕХОДИТЕ К ВОПРОСУ № 8)
12. Иное (укажите)_____ (ПЕРЕХОДИТЕ К ВОПРОСУ № 8)

7. НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕНЫ ФОРМОЙ ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЯ В МИНИСТЕРСТВО? Оценка по 5-балльной шкале, где 1 – Вы полностью НЕ удовлетворены, 5 – Вы полностью удовлетворены (Один ответ). Вопрос для респондентов, которые выбрали 1-3 варианты в вопросе № 6.

	Оценка от 1 до 5
Устное обращение при личном приеме в министерстве	
Письменное обращение на бумажном носителе	
Обращение в электронной форме через официальный сайт министерства	

8. НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕНЫ В ЦЕЛОМ ПРОЦЕССОМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ (ЗАПРОСА) В МИНИСТЕРСТВО? Оценка по 5-балльной шкале, где 1 – Вы полностью НЕ удовлетворены, 5 – Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

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

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)? Оценка по 5-балльной шкале, где 1 – подать обращение (запрос) было очень тяжело, 5 – подать обращение (запрос) было очень легко. (Один ответ)

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

11. ВАШЕ ОБРАЩЕНИЕ, ЗАПРОС БЫЛИ РАССМОТРЕНЫ НЕПОСРЕДСТВЕННО В МИНИСТЕРСТВЕ ЛИБО БЫЛО ПЕРЕАДРЕСОВАНО? (Один ответ)

1. Да, обращения рассматривались непосредственно в министерстве. *(ПЕРЕХОДИТЕ К ВОПРОСУ № 13)*
2. Обращения (запросы) были переадресованы.
3. Мною было направлено более 1 обращения, одни из них рассматривались непосредственно в министерстве, другие были переадресованы.

12. ВЫ ПОЛУЧИЛИ УВЕДОМЛЕНИЕ О ПЕРЕАДРЕСАЦИИ ОБРАЩЕНИЯ (ЗАПРОСА)? (Один ответ)

1. Да, по всем своим обращениям.
2. Нет, НЕ по всем своим обращениям.

13. БЫЛ ЛИ ПОЛУЧЕН ОТВЕТ НА ВАШЕ ОБРАЩЕНИЕ, ЗАПРОС? (Один ответ)

1. Да, ответ был получен. *(ПЕРЕХОДИТЕ К ВОПРОСУ № 15)*
2. Нет, ответа НЕ было. *(ПЕРЕХОДИТЕ К ВОПРОСУ № 16)*
3. Был получен отказ в рассмотрении обращения (запроса).
4. Иное (укажите; для случая, когда было более одного обращения с разной историей завершения: ответ получен/ НЕ получен/ получен отказ).

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. НЕ по всем обращениям
4. Затрудняюсь ответить
5. НЕ применительно (отказа по обращению (запросу) не было)

15. НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕНЫ КАЧЕСТВОМ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ (ЗАПРОС) В МИНИСТЕРСТВО? Оценка по 5-балльной шкале, где 1 – Вы полностью НЕ удовлетворены, 5 – Вы полностью удовлетворены (Один ответ)

1. 1 балл
2. 2 балла
3. 3 балла
4. 4 балла
5. 5 баллов
6. НЕ применительно (ответ на обращение (запрос) не получен)

16. НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕНЫ СЛЕДУЮЩИМИ ПАРАМЕТРАМИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ (ЗАПРОСА)? Оценка по 5-балльной шкале, где 1 – Вы полностью НЕ удовлетворены, 5 – Вы полностью удовлетворены (Один ответ по каждой строке)

Параметры оценки	Оценка от 1 до 5
Понятность и удобство подачи обращения (запроса)	
Срок рассмотрения обращения (запроса)	
Информирование о статусе обращения (запроса)	
Понятность и доступность ответа на обращение (запрос)	
Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса)	

17. ИЗМЕНИЛОСЬ ЛИ ВАШЕ ОТНОШЕНИЕ К МИНИСТЕРСТВУ 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 МИНИСТЕРСТВО? Оценка по 10-балльной шкале, где 1 – очень маловероятно, 10 означает – с большой вероятностью *(Один ответ)*

1. 1 балл
2. 2 балла
3. 3 балла
4. 4 балла
5. 5 баллов
6. 6 баллов
7. 7 баллов
8. 8 баллов
9. 9 баллов
10. 10 баллов

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. *(ПЕРЕХОДИТЕ К ВОПРОСУ № 25)*
5. Иной статус (укажите) _____ *(ПЕРЕХОДИТЕ К ВОПРОСУ № 25)*

21. К КАКОМУ ВИДУ ОТНОСИТСЯ ВАША ОРГАНИЗАЦИЯ? *(Один ответ)*

1. Коммерческая организация.
2. Некоммерческая организация. *(ПЕРЕХОДИТЕ 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)*

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.	<i>Другое (записать)</i>
9.	Связь, СМИ и IT	19.	Затрудняюсь ответить/отказ от ответа
10.	Страхование и финансы		

25. УКАЖИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ВАШ ВОЗРАСТ *(Один ответ)*

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

26. УКАЖИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ВАШЕ ОБРАЗОВАНИЕ *(Один ответ)*

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

27. КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ УРОВЕНЬ ВАШЕГО МАТЕРИАЛЬНОГО ПОЛОЖЕНИЯ? *(Один ответ)*

1. Не хватает денег даже на еду
2. Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать ЖКУ затруднительно
3. Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования
4. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры
5. Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим
6. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!