

АНКЕТА ПОЛУЧАТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

(заполняется по результатам взаимодействия в рамках одной услуги)

Вы обращались (обратились) за государственной услугой. Просим Вас оценить процесс взаимодействия с министерством природных ресурсов Хабаровского края и ответить на несколько вопросов

1. ВЫ СКОРЕЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫ ИЛИ СКОРЕЕ НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УСЛУГАМИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМИ МИНИСТЕРСТВОМ? (Один ответ)

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

2. УКАЖИТЕ НАИМЕНОВАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ, КОТОРАЯ ВАМ БЫЛА ПРЕДОСТАВЛЕНА МИНИСТЕРСТВОМ? (Один ответ)

3. НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГОЙ, КОТОРАЯ БЫЛА ВАМ ПРЕДОСТАВЛЕНА? 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

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. Через Федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (ЕПГУ).
2. Через государственную информационную систему Хабаровского края "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Хабаровского края (РПГУ).
3. Через многофункциональный центр (МФЦ).
4. Через официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере природопользования в сети "Интернет".
5. Через официальный сайт министерства природных ресурсов Хабаровского края.
6. Посредством электронной почты.
7. Посредством почтового отправления.
8. При личном обращении в министерство природных ресурсов Хабаровского края.

9. Другое (укажите) _____

6. НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ РАБОТОЙ ДАННЫХ РЕСУРСОВ? Оценка по 5-балльной шкале, где 1 – Вы полностью НЕ удовлетворены, 5 – Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ по строке)* В случае, если Вы НЕ использовали данные ресурсы, необходимо выбрать "НЕ ПРИМЕНЯЛ"

| | Оценка от 1 до 5 | НЕ ПРИМЕНЯЛ |
|---|------------------|-------------|
| ЕПГУ | | |
| РПГУ | | |
| Сайт Федеральной службы по надзору в сфере природопользования в сети "Интернет" | | |
| Сайт министерства природных ресурсов Хабаровского края | | |

7. КАК БЫЛА ПРЕДОСТАВЛЕНА ГОСУДАРСТВЕННАЯ УСЛУГА? *(Один ответ)*

1. Услуга была предоставлена министерством природных ресурсов края в проактивном режиме (без подачи обращения).
2. Я сам обратился за услугой.

8. БЫЛА ЛИ ПРЕДОСТАВЛЕНА ГОСУДАРСТВЕННАЯ УСЛУГА В УСТАНОВЛЕННЫЕ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ ДОКУМЕНТАМИ СРОКИ? *(Один ответ)*

1. Да, услуга была предоставлена в установленные нормативными правовыми документами сроки. *(ПЕРЕХОДИТЕ К ВОПРОСУ № 10)*
2. Да, услуга была предоставлена в установленные нормативными правовыми документами сроки, но получен отказ (отказ в предоставлении услуги — отрицательный результат предоставления услуги).
3. Нет, услуга НЕ была предоставлена в установленные нормативными правовыми документами сроки (фактический срок исполнения превысил срок, предусмотренный нормативными правовыми документами). *(ПЕРЕХОДИТЕ К ВОПРОСУ № 10)*

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 УДОВЛЕТВОРЕННЫ ИЛИ СКОРЕЕ НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫ 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? Оценка по 5-балльной шкале, где 1 – услугу получить было очень тяжело, 5 – услугу получить было очень легко *(Один ответ по строке)*

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

12. НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ СЛЕДУЮЩИМИ ПАРАМЕТРАМИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ? Оценка по 5-балльной шкале, где 1 – Вы полностью НЕ удовлетворены, 5 – Вы полностью удовлетворены *(Один ответ по каждой строке относительно каждого параметра)*

| | Оценка от 1 до 5 |
|--|------------------|
| Понятность и удобство подачи заявления | |
| Информирование о статусе услуги | |
| Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов | |
| Оперативность предоставления результата | |
| Возможность получить результат в электронном виде | |

13. ВЫ СКОРЕЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫ ИЛИ СКОРЕЕ НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫ 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 УДОВЛЕТВОРЕННЫ ИЛИ СКОРЕЕ НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ С ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ МИНИСТЕРСТВА ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ ХАБАРОВСКОГО КРАЯ (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 министерства НЕ взаимодействовал

15. ВЫ СКОРЕЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫ ИЛИ СКОРЕЕ НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫ УСТАНОВЛЕННЫМИ СРОКАМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (В СООТВЕТСТВИИ С НОРМАТИВНЫМ ПРАВОВЫМ АКТОМ)? *(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, оплачивал государственную пошлину (иные платежи).
2. Нет, НЕ оплачивал. *(ПЕРЕХОДИТЕ К ВОПРОСУ № 18)*

17. ВЫ СКОРЕЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫ ИЛИ СКОРЕЕ НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫ 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) МИНИСТЕРСТВА ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ ХАБАРОВСКОГО КРАЯ, А ТАКЖЕ ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ? *(Один ответ)*

1. Да, использовал досудебное обжалование
2. Нет, НЕ использовал досудебное обжалование. *(ПЕРЕХОДИТЕ К ВОПРОСУ № 20)*

19. ВЫ СКОРЕЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫ ИЛИ СКОРЕЕ НЕ УДОВЛЕТВОРЕННЫ РЕЗУЛЬТАТОМ ДОСУДЕБНОГО ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) МИНИСТЕРСТВА ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ ХАБАРОВСКОГО КРАЯ, 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 МИНИСТЕРСТВО? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где 1 – очень маловероятно, 10 – 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
11. "не применительно"

22. ЧТО НЕОБХОДИМО ИЗМЕНИТЬ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ? ВЫСКАЖИТЕ СВОИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ
(Открытый вопрос)

23. ПОСЛЕ ЗАВЕРШЕНИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ МИНИСТЕРСТВА ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ КРАЯ БЫЛО ЛИ ВАМ ПРЕДЛОЖЕНО ПРОЙТИ ОПРОС ПО ОЦЕНКЕ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ В ЛЮБОЙ ДОСТУПНОЙ ДЛЯ ВАС ФОРМЕ? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. НЕ взаимодействовал

24. УТОЧНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ВАШ СТАТУС (Один ответ)

1. Представитель юридического лица
2. Индивидуальный предприниматель или его представитель
3. Самозанятый
4. Иной статус (укажите) _____

(ПЕРЕХОДИТЕ К ВОПРОСУ № 29)

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

1. Коммерческая организация
2. Некоммерческая организация. (ПЕРЕХОДИТЕ К ВОПРОСУ № 27)

26. К КАКОМУ ТИПУ БИЗНЕСА ОТНОСИТСЯ ВАША ОРГАНИЗАЦИЯ? (Один ответ)

1. Малый бизнес
2. Средний бизнес
3. Крупный бизнес

27. 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

28. 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 | | |

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

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

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

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

31. 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!

Если Вам также были предоставлены иные государственные услуги в министерстве, просьба пройти опрос еще раз (заполнить анкету повторно)