**Оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением государственной услуги лицензирования**

**1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государственной жилищной инспекцией Брянской области в целом? *(Один ответ)***

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

3. Затрудняюсь ответить

**2. Насколько Вы удовлетворены государственной услугой, которая была Вам предоставлена? 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

**3. Каким образом Вы получали данную услугу? *(Один ответ)***

1. При обращении на портал Госуслуги (gosuslugi.ru) был перенаправлен на сайт ведомства
2. При обращении на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru)
3. При личном обращении в ведомство
4. Другое (укажите)

**4. Насколько Вы удовлетворены работой данных ресурсов? 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 строке)***

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Оценка от 1 до 5** |
| 5.1 Портал Госуслуги |  |
| 5.2 Мобильное приложение портала Госуслуги |  |
| 5.3 Личное обращение |  |

**5. Как была предоставлена государственная услуга? *(Один ответ)***

1. Услуга была предложена ведомством
2. Я сам обратился за услугой

**6. Была ли предоставлена государственная услуга? (Один ответ)**

1. Да, услуга была предоставлена
2. Нет, услуга не была предоставлена

**7. При отказе в предоставлении услуги Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для ее получения в будущем? (Один ответ)**

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**8. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления услуги? *(Один ответ)***

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

**9. Насколько легко или тяжело для Вас было получить государственную 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. (Один ответ по строке) *(Вопрос задается только тем респондентам, которые ответили, что они получали конкретную услугу)***

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

**10. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами получения государственной услуги? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ по каждой строке относительно каждого параметра)***

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Оценка от 1 до 5** |
| 11.1. Понятность и удобство подачи заявления |  |
| 11.2. Информирование о статусе услуги |  |
| 11.3. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов |  |
| 11.4. Оперативность получения результата |  |
| 11.5. Возможность получения результата в электронном виде |  |

**11. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями с государственной жилищной инспекцией Брянской области (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 органа власти не взаимодействовал

**12. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками оказания услуги? *(Один ответ)***

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

**13. Приходилось ли Вам в процессе получения государственной услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц? (Один ответ)**

1. Да, использовал досудебное обжалование
2. Нет, не использовал досудебное обжалование

**14. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц? *(Один ответ)***

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

**15. Изменилось ли Ваше отношение к с государственной жилищной инспекцией Брянской области после получения государственной услуги? *(Один ответ)***

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

**16. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за получением данной государственной услуги в с государственной жилищной инспекцией Брянской области? 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

**17. 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/самозанят

5. Иной статус (укажите)

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

1. Коммерческая организация

2. Некоммерческая организация

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

1. Малый бизнес

2. Средний бизнес

3. Крупный бизнес

**20. 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

**21. Ваш пол *(Один ответ)***

1. Мужской

2. Женский

**22. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст *(Один ответ)***

1. 18-29 лет

2. 30-44 лет

3. 45-60 лет

4. 61 год и старше

**23. Укажите, пожалуйста, Ваш образование *(Один ответ)***

1. Высшее

2. Незаконченное высшее

3. Среднее специальное

4. Среднее общее образование

5. Неполное среднее образование и ниже

**24. 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