**Анкета оценки удовлетворенности внешних клиентов  
рассмотрением обращений и запросов**

**1. Ваш пол *(Один ответ)***

1. Мужской

2. Женский

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

1. 18-29 лет

2. 30-44 лет

3. 45-60 лет

4. 61 год и старше

**3. Укажите, пожалуйста, Ваше образование *(Один ответ)***

1. Высшее

2. Незаконченное высшее

3. Среднее специальное

4. Среднее общее образование

5. Неполное среднее образование и ниже

**4. 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

**5. Приходилось ли Вам обращаться в государственную жилищную инспекцию Брянской области с какими-либо предложениями, заявлениями, жалобами, запросами в период с 1 января 2024 года? *(Один ответ)***

1. Да
2. Нет **ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**
3. Затрудняюсь ответить **ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**

**6. Сколько раз Вам приходилось обращаться в государственную жилищную инспекцию Брянской области в период с 1 января 2024 года? *(Один ответ)***

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

**7. 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)

**8. Укажите, пожалуйста, по какому поводу было обращение. *(Открытый вопрос)***

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**9. Укажите, пожалуйста, способ подачи обращения. *(Один ответ)***

1. Устное обращение при личном приеме в государственном органе власти
2. Письменное обращение в государственный орган на бумажном носителе
3. Обращение в электронной форме через официальный сайт органа власти
4. Обращение в электронной форме через портал ГИС ЖКХ **ПЕРЕХОД К В. № 11**
5. Обращение в электронной форме через мобильное приложение Госуслуги.Дом ….**ПЕРЕХОД К В. № 11**
6. Обращение в электронной форме через социальные сети **ПЕРЕХОД К В. № 11**
7. Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах **ПЕРЕХОД К В. № 11**
8. Письменное обращение через МФЦ **ПЕРЕХОД К В. № 11**
9. Иное\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (укажите) **ПЕРЕХОД К В. № 11**

**10. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в государственный орган? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены *(Один ответ)*** **Вопрос задается только тем респондентам, которые выбрали 1-3 варианты в вопросе № 9.**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Оценка от 1 до 5** |
| 1 Устное обращение при личном приеме в государственном органе власти |  |
| 2 Письменное обращение в государственный орган на бумажном носителе |  |
| 3 Обращение в электронной форме через официальный сайт органа власти |  |

**11. Насколько Вы удовлетворены в целом процессом рассмотрения обращения (запроса) в государственный орган? 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

**12. Насколько было легко или сложно подать обращение (запрос)? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что подать обращение (запрос) было очень тяжело, оценка 5 означает, что подать обращение (запрос) было очень легко. *(Один ответ)***

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

**13. Ваше обращение, запрос были рассмотрены непосредственно в инспекции либо было переадресовано? *(Один ответ)***

1. Да, обращение рассматривалось непосредственно в инспекции **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 15**
2. Обращение (запрос) было переадресовано

**14. Вы получили уведомление о переадресации обращения (запроса)? *(Один ответ)***

1. Да
2. Нет

**15. Был ли получен ответ на Ваше обращение, запрос? *(Один ответ)***

1. Да, ответ был получен **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 17**
2. Нет, ответа не было **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 19**
3. Был получен отказ в рассмотрении обращения (запроса)

**16. 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. Затрудняюсь ответить

**17. Насколько Вы удовлетворены качеством ответа на обращение (запрос) в инспекцию? 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

**18. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами рассмотрения обращения (запроса)? 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 каждой строке)***

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметры оценки** | **Оценка от 1 до 5** |
| 1. Понятность и удобство подачи обращения (запроса) |  |
| 2. Срок рассмотрения обращения (запроса) |  |
| 3. Информирование о статусе обращения (запроса) |  |
| 4. Понятность и доступность ответа на обращение (запрос) |  |
| 5. Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса) |  |

**19. Изменилось ли Ваше отношение к инспекции после обращения (запроса)? *(Один ответ)***

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

**20. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым при необходимости обращаться, подавать запросы в инспекцию? 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

**21. 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