

Оценка удовлетворенности внешних клиентов
предоставлением услуг (сервисов), осуществлением функций

1. Укажите наименование услуги, которая была Вам предоставлена в период с _____ по _____ «_____»? (Один ответ).

2. С какими проблемами Вы столкнулись в процессе предоставления услуги? (Открытый вопрос):

- 1) проблема (укажите) _____;
- 2) проблем не было.

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

- 1) при обращении на портал Госуслуги (gosuslugi.ru);
- 2) при обращении на мобильное приложение портала Госуслуги;
- 3) при непосредственном обращении на официальный сайт администрации города Магнитогорска;
- 4) при личном обращении в администрацию города Магнитогорска (переход к вопросу № 5);
- 5) при обращении в МФЦ (переход к вопросу № 5).

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):

Параметр	Оценка
Портал Госуслуги	
Мобильное приложение портала Госуслуги	
Официальный сайт администрации города Магнитогорска	

5. Как была предоставлена услуга? (Один ответ):

- 1) услуга была предложена администрацией города Магнитогорска;
- 2) я сам (-а) обратился (-ась) за услугой.

6. Была ли предоставлена услуга? (Один ответ):

- 1) да, услуга была предоставлена (переходите к вопросу № 8);
- 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 (-а);
- 2) скорее не удовлетворен (-а);
- 3) затрудняюсь ответить.

9. Насколько легко или тяжело 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. (Один ответ):

- 1) 5 баллов;
- 2) 4 балла;
- 3) 3 балла;
- 4) 2 балла;
- 5) 1 балл.

10. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами получения услуги? 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):

Параметр	Оценка
Понятность и удобство подачи заявления	
Информирование о статусе услуги	
Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	
Оперативность получения результата	
Возможность получения результата в электронном виде	

11. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с технической поддержкой при получении услуги? (Один ответ):

- 1) скорее удовлетворен (-а);
- 2) скорее не удовлетворен (-а);
- 3) затрудняюсь ответить;
- 4) с технической поддержкой не взаимодействовал (-а)

12. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями администрации города Магнитогорска (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги)? (Один ответ):

- 1) скорее удовлетворен (-а);
- 2) скорее не удовлетворен (-а);
- 3) затрудняюсь ответить;
- 4) с представителями органа власти не взаимодействовал (-а).

13. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками оказания услуги (в соответствии с регламентом)? (Один ответ):

- 1) скорее удовлетворен (-а);
- 2) скорее не удовлетворен (-а);
- 3) затрудняюсь ответить.

14. Приходилось ли Вам в процессе получения услуги оплачивать государственную пошлину (иные платежи)? (Один ответ):

- 1) да, оплачивал (-а) государственную пошлину (иные платежи);
- 2) нет, не оплачивал (-а) (переход к вопросу № 16).

15. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены размером уплачиваемой государственной пошлины (иными платежами)? (Один ответ):

- 1) скорее удовлетворен (-а);
- 2) скорее не удовлетворен (-а);
- 3) затрудняюсь ответить.

16. Приходилось ли Вам в процессе получения услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействий) администрации города Магнитогорска, а также ее должностных лиц? (Один ответ)

- 1) да, использовал (-а) досудебное обжалование;
- 2) нет, не использовал (-а) досудебное обжалование (переход к вопросу № 18).

17. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействий) администрации города Магнитогорска, предоставляющей услугу, а также ее должностных лиц? (Один ответ):

- 1) скорее удовлетворен (-а);
- 2) скорее не удовлетворен (-а);
- 3) затрудняюсь ответить.

18. Изменилось ли Ваше отношение к администрации города Магнитогорска после получения услуги? (Один ответ):

- 1) да, в лучшую сторону;
- 2) да, в худшую сторону;
- 3) нет, не изменилось;
- 4) затрудняюсь ответить.

19. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за получением данной услуги в администрацию города Магнитогорска? 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.

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 (переход к вопросу № 24);
- 5) иной статус (укажите) (переход к вопросу № 24).

21. К какому виду относится Ваша организация? (Один ответ):

- 1) коммерческая организация;
- 2) некоммерческая организация (переход 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. Ваш пол? (Один ответ):

- 1) мужской;
- 2) женский.

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.