

Формы инструментариев для проведения оценки удовлетворённости внешних клиентов

Форма № 1. Оценка удовлетворённости внешних клиентов предоставлением муниципальных услуг

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с управлением образования администрации Новооскольского муниципального округа (предоставлением муниципальных услуг, сервисов и осуществлением муниципальных функций) в целом? *(Один ответ)*

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

2. Укажите наименование муниципальной услуги, которая Вам была предоставлена в период с 1 января 2023 года? *(Любое число ответов)*

СПИСОК УСЛУГ НАХОДИТСЯ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ НОВООСКОЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА (РАЗДЕЛ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ)

3. Насколько Вы удовлетворены муниципальной 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

4. С какими проблемами Вы столкнулись в процессе предоставления муниципальной услуги? *(Открытый вопрос)*

1. Проблема (укажите)
2. Проблем не было

5. Каким способом Вы обращались за предоставлением данной услуги? *(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) был перенаправлен на сайт ведомства
3. При непосредственном обращении на сайт ведомства
4. При личном обращении в ведомство
5. Другое (укажите)

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 7

6. 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 Сайт ведомства	

7. Как была предоставлена муниципальная услуга? *(Один ответ)*

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

8. Была ли предоставлена муниципальная услуга сразу или был отказ в предоставлении услуги? *(Один ответ)*

1. Да, услуга была предоставлена сразу

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 10

2. Нет, услуга не была предоставлена, был отказ

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

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

11. Насколько легко или тяжело для Вас было получить муниципальную 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

12. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами предоставления муниципальной 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
12.1. Понятность и удобство подачи заявления	
12.2. Информирование о статусе услуги	
12.3. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	
12.4. Оперативность предоставления результата	
12.5. Возможность получить результат в электронном виде	

13. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с техподдержкой при получении муниципальной услуги? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворён
2. Скорее не удовлетворён
3. Затрудняюсь ответить
4. С техподдержкой не взаимодействовал

14. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями ведомства (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги)? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворён
2. Скорее не удовлетворён
3. Затрудняюсь ответить
4. С представителями органа власти не взаимодействовал

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

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

16. Приходилось ли Вам в процессе предоставления муниципальной услуги оплачивать государственную пошлину (иные платежи)? (Один ответ)

1. Да, оплачивал государственную пошлину (иные платежи)
2. Нет, не оплачивал

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

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

18. Приходилось ли Вам в процессе предоставления муниципальной 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

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 20

19. 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 удовлетворён
2. Скорее не удовлетворён
3. Затрудняюсь ответить

20. Изменилось ли Ваше отношение к органу власти после предоставления муниципальной 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 муниципальной услуги в данный орган власти? 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

22. Что необходимо изменить в предоставлении муниципальной услуги? Выскажите свои предложения. (Открытый вопрос)

23. Уточните, пожалуйста, Ваш статус (Один ответ)

1. Представитель юридического лица
2. Родитель
3. Законный представитель
4. Иной статус (укажите)

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

27. В каком регионе Вы проживаете? (Список субъектов прилагается)

Форма № 2. Оценка удовлетворённости внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с управлением образования администрации Новооскольского муниципального округа (предоставлением муниципальных услуг, сервисов и осуществлением муниципальных функций) в целом? (Один ответ)

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

2. Приходилось ли Вам обращаться в орган власти с какими-либо предложениями, заявлениями, жалобами, запросами в период с 1 января 2023 года? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА
ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**

3. Сколько раз Вам приходилось обращаться в орган власти в период с 1 января 2023 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)

**При выборе ответов на Вопрос №3 с количеством обращений 2 и более
вопросы № 4-17 задаются по каждому обращению отдельно**

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. (Один ответ)

1. Устное обращение при личном приёме в администрации муниципального образования
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 Госуслуги (gosuslugi.ru) **ПЕРЕХОД К В. № 8**
5. Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги **ПЕРЕХОД К В. № 8**
6. Обращение в электронной форме через социальные сети **ПЕРЕХОД К В. № 8**
7. Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах **ПЕРЕХОД К В. № 8**
8. Письменное обращение через МФЦ **ПЕРЕХОД К В. № 8**
9. Иное _____ (укажите) **ПЕРЕХОД К В. № 8**

7. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в муниципальный 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 № 6.**

	Оценка от 1 до 5
7.1 Устное обращение при личном приёме в администрации муниципального образования	
7.2 Письменное обращение в администрации муниципального образования на бумажном носителе	
7.3 Обращение в электронной форме через официальный сайт администрации муниципального образования	

8. Насколько Вы удовлетворены в целом процессом рассмотрения обращения (запроса) в муниципальный 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

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)? 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)*

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

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

1. Да, обращение рассматривалось непосредственно в ведомстве
2. Обращение (запрос) было переадресовано

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да, ответ был получен
2. Нет, ответа не было
3. Был получен отказ в рассмотрении обращения (запроса)

ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 15
ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 16

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. Затрудняюсь ответить

15. Насколько Вы удовлетворены качеством ответа на обращение (запрос) в муниципальный 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

16. 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
16.1. Понятность и удобство подачи обращения (запроса)	
16.2. Срок рассмотрения обращения (запроса)	
16.3. Информирование о статусе обращения (запроса)	
16.4. Понятность и доступность ответа на обращение (запрос)	
16.5. Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса)	

17. Изменилось ли Ваше отношение к администрации Новооскольского муниципального округа 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 администрацию? 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

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. Родитель
3. Законный представитель
4. Иной статус (укажите)

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, Ваше образование (Один ответ)

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

24. В каком регионе Вы проживаете? (Список субъектов прилагается)