**Форма № 1. Оценка удовлетворенности предоставлением  
государственной услуги Комитетом Ленинградской области**

**по обращению с отходами (далее – Комитет)**

При заполнении формы необходимо выделить выбранный вариант ответа красным цветом, либо удалить другие варианты ответа, оставив выбранный.

Заполненную форму следует направить по адресу электронной почты **waste@lenreg.ru** с пометкой «Сбор обратной связи по предоставлению государственной услуги».

1. **Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с Комитетом (предоставлением государственной услуги, сервисов и осуществлением государственных функций) в целом? *(Один ответ)***
2. Скорее удовлетворен.
3. Скорее не удовлетворен.
4. Затрудняюсь ответить.
5. **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)***
6. 5 баллов.
7. 4 балла.
8. 3 балла.
9. 2 балла.
10. 1 балл.
11. **С какими проблемами Вы столкнулись в процессе предоставления государственной услуги? *(Открытый вопрос)***
12. Проблема *(укажите).*
13. Проблем не было.
14. **Была ли предоставлена государственная услуга сразу или был отказ в предоставлении услуги? *(Один ответ)***
15. Да, услуга была предоставлена сразу.
16. Нет, услуга не была предоставлена, был отказ.
17. **При отказе в предоставлении услуги Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для ее предоставления в будущем? *(Один ответ)***
18. Да.
19. Нет.
20. Затрудняюсь ответить.
21. **Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления услуги? *(Один ответ)***
22. Скорее удовлетворен.
23. Скорее не удовлетворен.
24. Затрудняюсь ответить.
25. **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*)**
26. 5 баллов.
27. 4 балла.
28. 3 балла.
29. 2 балла.
30. 1 балл.
31. **Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами предоставления государственной 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 но каждой строке относительно каждого параметра)***

|  |  |
| --- | --- |
|  | Оценка от 1 до 5 |
| 1. Понятность и удобство подачи заявления |  |
| 2. Информирование о статусе услуги |  |
| 3. Оптимальность количества необходимых к предоставлению  документов |  |
| 4. Оперативность предоставления результата |  |

1. **Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями Комитета (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги)? *(Один ответ)***
2. Скорее удовлетворен.
3. Скорее не удовлетворен.
4. Затрудняюсь ответить.
5. С представителями Комитета не взаимодействовал.
6. **Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками оказания услуги (в соответствии с регламентом)? *(Один ответ)***
7. Скорее удовлетворен.
8. Скорее не удовлетворен.
9. Затрудняюсь ответить.
10. **Приходилось ли Вам в процессе предоставления государственной услуги оплачивать государственную пошлину (иные платежи)? *(Один ответ)***
11. Да, оплачивал государственную пошлину (иные платежи).
12. Нет, не оплачивал.

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

1. Скорее удовлетворен.
2. Скорее не удовлетворен.
3. Затрудняюсь ответить.
4. **Приходилось ли Вам в процессе предоставления государственной услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействий) Комитета, а также его должностных лиц? *(Один ответ)***
5. Да, использовал досудебное обжалование.
6. Нет, не использовал досудебное обжалование.
7. **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 в случае положительного ответа на вопрос № 13)***
8. Скорее удовлетворен.
9. Скорее не удовлетворен.
10. Затрудняюсь ответить.
11. **Изменилось ли Ваше отношение к Комитету после предоставления государственной услуги? *(Один ответ)***
12. Да, в лучшую сторону.
13. Да, в худшую сторону.
14. Нет, не изменилось.
15. Затрудняюсь ответить.
16. **Что необходимо изменить в предоставлении государственной услуги? Выскажите свои предложения. *(Открытый вопрос)***
17. **Уточните, пожалуйста, Ваш статус. *(Один ответ)***
18. Представитель юридического лица.
19. Индивидуальный предприниматель или его представитель.