**Форма № 2. Оценка удовлетворенности рассмотрением обращений и запросов 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 рассмотрению обращений и запросов».

1. **Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством (предоставлением государственных услуг, сервисов и осуществлением государственных функций) в целом? (Один ответ)**
2. Скорее удовлетворен.
3. Скорее не удовлетворен.
4. Затрудняюсь ответить.
5. **Приходилось ли Вам обращаться в орган власти с какими-либо предложениями, заявлениями, жалобами, запросами в период с 1 января 2023 года? (Один ответ)**
6. Да.
7. Нет.
8. Затрудняюсь ответить.
9. **Сколько раз Вам приходилось обращаться в орган власти в период с 1 января 2023 года? (Один ответ)**
10. 1 обращение (запрос).
11. 2 обращения (запроса).
12. 3 обращения (запроса).
13. 4 обращения (запроса).
14. 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

1. **К какому типу относилось обращение? (Один ответ)**
2. Заявление.
3. Предложение.
4. Жалоба.
5. Запрос на предоставление информации о деятельности органа власти.
6. Иное (укажите).
7. **Укажите, пожалуйста, по какому поводу было обращение. (Открытый вопрос)**
8. **Укажите, пожалуйста, способ подачи обращения. (Один ответ)**
9. Устное обращение при личном приеме в Комитете.
10. Письменное обращение в Комитет.
11. Обращение в электронной форме через официальный сайт Комитета.
12. Обращение в электронной форме через портал Госуслуги (gosuslugi.ru).
13. Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги
14. Обращение в электронной форме через социальные сети.
15. Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах.
16. Иное\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (укажите).
17. **Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в Комитет? 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 |
| 1. Устное обращение при личном приеме в Комитете |  |
| 2. Письменное обращение в Комитет на бумажном носителе |  |
| 3. Обращение в электронной форме через официальный сайт Комитета |  |

1. **Насколько Вы удовлетворены в целом процессом рассмотрения обращения (запроса) в Комитете? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)**
2. 5 баллов.
3. 4 балла.
4. 3 балла.
5. 2 балла.
6. 1 балл.
7. **С какими проблемами Вы столкнулись при рассмотрении предложений, заявлений, жалоб, запросов? (Открытый вопрос)**
8. Проблема (укажите).
9. 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)**
11. 5 баллов.
12. 4 балла.
13. 3 балла.
14. 2 балла.
15. 1 балл.

**11**. **Ваше обращение, запрос были рассмотрены непосредственно в Комитете либо были переадресованы? (Один ответ)**

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

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

1. Да.
2. Нет.
3. **Был ли получен ответ на Ваше обращение, запрос? (Один ответ)**
4. Да, ответ был получен.
5. Нет, ответа не было.
6. Был получен отказ в рассмотрении обращения (запроса).
7. **При отказе в рассмотрении обращения (запроса) Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для устранения причин для подобного отказа в будущем? (Один ответ)**
8. Да.
9. Нет.
10. Затрудняюсь ответить.
11. **Насколько Вы удовлетворены качеством ответа на обращение (запрос) в Комитет? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)**
12. 5 баллов.
13. 4 балла.
14. 3 балла.
15. 2 балла.
16. 1 балл.

|  |  |
| --- | --- |
| 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) |  |

1. **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)**
2. **Изменилось ли Ваше отношение к Комитету после обращения (запроса)? (Один ответ)**
3. Да, в лучшую сторону.
4. Да, в худшую сторону.
5. Нет, не изменилось.
6. Затрудняюсь ответить.
7. **С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым при необходимости обращаться, подавать запросы в Комитет? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает с большой вероятностью. (Один ответ)**
8. 10 баллов.
9. 9 баллов.
10. 8 баллов.
11. 7 баллов.
12. 6 баллов.
13. 5 баллов.
14. 4 балла.
15. 3 балла.
16. 2 балла.
17. 1 балл.
18. **Что необходимо изменить при рассмотрении предложений, заявлений, жалоб, запросов? Выскажите свои предложения. (Открытый вопрос)**
19. **Уточните, пожалуйста, Ваш статус. (Один ответ)**
20. Представитель юридического лица.
21. Индивидуальный предприниматель или его представитель.
22. Самозанятый.
23. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/ самозанятого.
24. Иной статус (укажите).

**21**. **Ваш пол. (Один ответ)**

1. Мужской.
2. Женский.
3. **Укажите, пожалуйста, Ваш возраст. (Один ответ)**
4. 18-29 лет.
5. 30-44 лет.
6. 45-60 лет.
7. 61 год и старше.
8. Укажите, пожалуйста, Ваше образование. **(Один ответ)**
9. Высшее.
10. Незаконченное высшее.
11. Среднее специальное.
12. Среднее общее образование.
13. Неполное среднее образование и ниже.
14. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения? **(Один ответ)**
15. Не хватает денег даже на еду.
16. Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать ЖКУ затруднительно.
17. Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования.
18. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры.
19. Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим.
20. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа.
21. В каком регионе Вы проживаете? (Укажите)