**Опросный лист получателя государственной услуги Управления ветеринарии Ленинградской области по регистрации специалистов в области ветеринарии, занимающихся предпринимательской деятельностью**

**«Оценка уровня удовлетворенности заявителя качеством предоставления государственной услуги»**

**Уважаемый заявитель!**

Ваше мнение очень важно для нас, и мы обязательно учтем его

в своей дальнейшей работе

1. **Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством (предоставлением государственной услуги ««Регистрация специалистов в области ветеринарии, занимающихся предпринимательской деятельностью на территории Ленинградской области» в целом**? *(Один ответ)*
2. Скорее удовлетворен.
3. Скорее не удовлетворен.
4. Затрудняюсь ответить.

**2. 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.**

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

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

1. Проблема *(укажите).*

2. Проблем не было.

**4. Каким способом Вы обращались за предоставлением данной услуги?** *(Один ответ)*

1. Через МФЦ;

2. Через портал «Госуслуги» (gosuslugi.ru).

**5. 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**  |
| **Портал «Госуслуги»** |  |
| **МФЦ**  |  |

**6.** **Как была предоставлена государственная услуга?** *(Один ответ)*

1. Услуга была предложена ведомством.

2. Я сам обратился за услугой.

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

1. Да, услуга была предоставлена сразу.

2. Нет, услуга не была предоставлена, был отказ.

**8. 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.

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

1. Скорее удовлетворен.

2. Скорее не удовлетворен.

3. Затрудняюсь ответить.

**10**. **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) 5 баллов.**

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

**11. 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 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 |  |

**12. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с техподдержкой при получении государственной услуги? *(Один ответ)***

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

**13. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями уполномоченного органа государственной власти (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги**)? *(Один ответ)*

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

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

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

15. **Приходилось ли Вам в процессе предоставления государственной услуги оплачивать государственную пошлину (иные платежи)?** *(Один ответ)*

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

**16. Приходилось ли Вам в процессе предоставления государственной 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.

**17. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц?** *(Если ответ ДА на вопрос 18, Один ответ)*

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

**18. Изменилось ли Ваше отношение к органу власти после предоставления государственной 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 предоставлением данной государственной 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.

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

20**. Что необходимо изменить в предоставлении государственной услуги? Выскажите свои предложения**. *(Открытый вопрос)*

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

21. **Сколько раз Вам пришлось обратиться в Управление ветеринарии Ленинградской области для получения услуги?**

1. 1 раз

2. Несколько раз

 **22. Ваш пол.** *(Один ответ)*

1. Мужской.

2. Женский.

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

1. 18-29 лет.

2. 30-44 лет.

3.45-60 лет.

4. 61 год и старше.

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

1. Высшее.
2. Незаконченное высшее.
3. Среднее специальное.
4. Среднее общее образование.
5. Неполное среднее образование и ниже.
6. Как Вы оцениваете уровень Вашего материального положения? *(Один ответ)*
7. Не хватает денег даже на еду.
8. Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать ЖКУ затруднительно.
9. Денег хватает на еду и одежду, но не можем позволить себе покупку товаров длительного пользования,
10. Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не можем позволить себе покупку автомобиля, дачи, квартиры.
11. Материальных затруднений нет, можем купить все, что захотим.
12. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа.

**Благодарим Вас за участие в опросе!**