

Оценка удовлетворенности внешних клиентов (заявителей) по итогам предоставления государственной услуги по регистрации специалистов в области ветеринарии, не являющихся уполномоченными лицами органов и организаций, входящих в систему государственной ветеринарной службы Российской Федерации, занимающихся предпринимательской деятельностью в области ветеринарии на территории Костромской области

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с уполномоченными лицами управления ветеринарии Костромской области при предоставлении государственной услуги в целом? (Один ответ)

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. 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. (Один ответ)

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

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

1. При обращении на портал Госуслуги (gosuslugi.ru)
2. При личном обращении в управление ветеринарии (по электронной почте, почтовое отправление)
3. При обращении в МФЦ

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)

	Оценка от 1 до 5
4.1 Портал Госуслуги	
4.2 Личный прием	
4.3 МФЦ	

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

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

6. 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

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
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

9. 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) (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

10. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами получения государственной 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
11.1. Понятность и удобство подачи заявления	
11.2. Информирование о статусе услуги	
11.3. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	
11.4. Оперативность получения результата	
11.5. Возможность получения результата в электронном виде	

11. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями управления ветеринарии Костромской области (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

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

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

13. Приходилось ли Вам в процессе получения государственной услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа, а также его должностных лиц? (Один ответ)

1. Да, использовал досудебное обжалование
2. Нет, не использовал досудебное обжалование

14. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц (в случае обращения к процедуре досудебного обжалования)? (Один ответ)

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

15. Изменилось ли Ваше отношение к органу власти после получения государственной услуги? (Один ответ)

1. Да, в лучшую сторону
2. Да, в худшую сторону
3. Нет, не изменилось
4. Затрудняюсь ответить

16. Что необходимо изменить в предоставлении государственной услуги? Выскажите свои предложения по решению проблем. (Открытый вопрос)
