**Оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением государственных услуг (сервисов)**

**С какой целью Вы обращались в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(указывается наименование органа местного самоуправления, предоставляющего государственную/муниципальную услугу)*? *(Один ответ)***

1. Получал услугу

2. Получал меры поддержки

3. У меня проводили проверку

4. Писал обращение (запрос)

**2. Укажите наименование услуги, которая Вам была предоставлена*. (Один ответ) (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «1»)***

1. ***перечисляются все услуги, оказываемые ведомством***

2. …

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

***(Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «1»)***

1. Через портал «Госуслуги»

2. Через региональный портал «Госуслуги»

3. Через сайт ведомства

4. Предоставление в МФЦ

5. Личное посещение ведомства

**4. Насколько Вы удовлетворены 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)(Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «1»)***

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

**5.** **Насколько Вы удовлетворены понятностью и удобством подачи заявления? *(Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «1»)***

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

**6.** **Насколько Вы удовлетворены информированием о статусе предоставления услуги? *(Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены) (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «1»)***

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

**7. Насколько Вы удовлетворены оптимальностью количества необходимых к предоставлению документов? *(Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены) (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «1»)***

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

**8. Насколько Вы удовлетворены вежливостью и компетентностью сотрудника? *(Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены) (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «1»)***

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

**9. Насколько Вы удовлетворены оперативностью предоставления результата оказания услуги? *(Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены) (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «1»)***

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

**10. Что необходимо изменить в предоставлении услуги? Выскажите свои предложения. *(Открытый вопрос) (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «1»)***

**2. Укажите наименование меры государственной поддержки, которая Вам была предоставлена*? (Один ответ) (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «2»)***

1. ***перечисляются все меры государственной поддержки, предоставляемые ведомством***

2. …

**3.Где Вы получали (оформляли) непосредственно саму меру государственной поддержки? *(Один ответ) (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «2»)***

1. На портале «Госуслуги»

2. На региональном портале «Госуслуги»

3. На цифровой платформе МСП (Портал Бизнес-Навигатора МСП)

4. На сайте ведомства

5. При личном посещение ведомства

6. В МФЦ «Мои документы»

7. В МФЦ «Мой бизнес»

**4. Насколько Вы удовлетворены мерой государственной поддержки, 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) (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «2»)***

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

**5.** **Насколько Вы удовлетворены понятностью и удобством подачи заявления? *(Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены) (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «2»)***

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

**6.** **Насколько Вы удовлетворены информированием о статусе меры государственной поддержки? *(Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены) (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «2»)***

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

**7. Насколько Вы удовлетворены оптимальностью количества документов, необходимых для предоставления меры поддержки? *(Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены) (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «2»)***

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

**8. Насколько Вы удовлетворены вежливостью и компетентностью сотрудника, предоставляющего меру поддержки? *(Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены) (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «2»)***

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

**9. Насколько Вы удовлетворены оперативностью предоставления результата меры поддержки? *(Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены)*  *(Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «2»)***

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

**10. Что необходимо изменить в предоставлении меры государственной поддержки? Выскажите свои предложения. *(Открытый вопрос) (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «2»)***

**2. В рамках какого вида контроля проводились мероприятия*? (Один ответ) (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «3»)***

1. ***перечисляются все виды контрольно-надзорных полномочий, осуществляемых ведомством***

2. …

**3. Какие виды контрольных (надзорных) и профилактических мероприятий были проведены? *(Любое число ответов) (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «3»)***

1. Контрольная закупка

2. Мониторинговая закупка

3. Выборочный контроль

4. Инспекционный визит

5. Рейдовый осмотр

6. Документарная проверка

7. Выездная проверка

8. Наблюдение за соблюдением обязательных требований

9. Выездное обследование

10. Объявление предостережения

11. Профилактический визит

12. Затрудняюсь ответить

**4. Насколько Вы удовлетворены результатом проведения контрольного (надзорного) мероприятия? *(Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены) (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «3»)***

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

**5. Насколько Вы удовлетворены оптимальностью количества документов, необходимых к предоставлению при проведении проверки? (*Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены*) *(Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «3»)***

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

**6. Насколько Вы удовлетворены вежливостью и компетентностью сотрудника, проводившего проверку? (*Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены*) *(Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «3»)***

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

**7. Насколько Вы удовлетворены оперативностью предоставления результата контрольного (надзорного) мероприятия? (*Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены)***

***(Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «3»)***

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

**8. Что необходимо изменить в проведении контрольного (надзорного) мероприятия? Выскажите свои предложения. *(Открытый вопрос) (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «3»)***

**2. Укажите, пожалуйста, по какому поводу было обращение (запрос). *(Открытый вопрос) (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «4»)***

**3. Насколько Вы удовлетворены результатом 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) (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «4»)***

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

**4.** **Насколько Вы удовлетворены понятностью и удобством подачи обращения (запроса)? (*Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены*) *(Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «4»)***

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

**5.** **Насколько Вы удовлетворены информированием о статусе обращения (запроса)? *(Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены) (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «4»)***

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

**6. Насколько Вы удовлетворены оперативностью предоставления результата 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*) *(Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «4»)***

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

**7. Что необходимо изменить при рассмотрении обращений (запросов)? Выскажите свои предложения. *(Открытый вопрос) (Будет показан при условии, что на вопрос № 1 был дан ответ «4»)***

**Оценка удовлетворенности внешних клиентов  
рассмотрением обращений и запросов**

**1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*указывается наименование органа местного самоуправления, предоставляющего государственную/муниципальную услугу)* (предоставлением услуг, мер поддержки и осуществлением государственных функций) в целом? *(Один ответ)***

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

3. Затрудняюсь ответить

**2. Приходилось ли Вам обращаться в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*указывается наименование органа местного самоуправления, предоставляющего государственную/муниципальную услугу)* с какими-либо предложениями, заявлениями, жалобами, запросами в период с \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года *(указывается начало оцениваемого периода)*?? *(Один ответ)***

1. Да
2. Нет **ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**
3. Затрудняюсь ответить **ОКОНЧАНИЕ ОПРОСА**

**3. Сколько раз Вам приходилось обращаться в период с \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года *(указывается начало оцениваемого периода)*? *(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 приеме в органе местного самоуправления Нижнекамского муниципального района
2. Письменное обращение в орган на бумажном носителе
3. Обращение в электронной форме через официальный сайт органа местного самоуправления Нижнекамского муниципального района
4. Обращение в электронной форме через портал Госуслуги (gosuslugi.ru) **ПЕРЕХОД к вопросу № 8**
5. Обращение в электронной форме через мобильное приложение портала Госуслуги **ПЕРЕХОД к вопросу № 8**
6. Обращение в электронной форме через социальные сети **ПЕРЕХОД к вопросу № 8**
7. Обращение в электронной форме через группы в мессенджерах **ПЕРЕХОД к вопросу № 8**
8. Письменное обращение через МФЦ **ПЕРЕХОД к вопросу № 8**
9. Иное\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (укажите) **ПЕРЕХОД к вопросу № 8**

**7. Насколько Вы удовлетворены формой подачи обращения в орган местного самоуправления Нижнекамского муниципального района? 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 приеме в органе местного самоуправления Нижнекамского муниципального района |  |
| 7.2 Письменное обращение в орган местного самоуправления Нижнекамского муниципального района на бумажном носителе |  |
| 7.3 Обращение в электронной форме через официальный сайт органа местного самоуправления Нижнекамского муниципального района |  |

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

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

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

1. Да, обращение рассматривалось непосредственно в ведомстве **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13**
2. Обращение (запрос) было переадресовано

**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 **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 15**

2. Нет, ответа не было **ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 16**

3. Был получен отказ в рассмотрении обращения (запроса)

**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 орган** **местного самоуправления Нижнекамского муниципального района? 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 органу местного самоуправления Нижнекамского муниципального района 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 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

**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. Индивидуальный предприниматель или его представитель

3. Самозанятый

4. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого  
5. 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

**Оценка удовлетворенности внешних клиентов**

**доступностью информации о деятельности ведомства**

**1. Какие источники информации Вы используете для получения информации о ведомстве? *(Любое число ответов)***

1. Официальный сайт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Телеграмм-канал \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Официальная страница \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в социальной сети «ВКонтакте»

4. ***иные источники информации о ведомстве***

**2. Как часто Вы пользуетесь официальным сайтом местного самоуправления Нижнекамского муниципального района? *(Один ответ)***

1. Пользуюсь постоянно

2. Пользуюсь время от времени (редко)

3. Затрудняюсь ответить

**3. Удается ли Вам найти требуемую информацию на сайте Нижнекамского муниципального района? *(Один ответ)***

1. Да

2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

**4. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на сайте Нижнекамского муниципального района? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что найти необходимую информацию было очень тяжело, оценка 5 означает, что найти необходимую информацию было очень легко. *(Один ответ)***

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

**5. За получением какой информации Вы чаще всего обращаетесь на сайт Нижнекамского муниципального района? *(Открытый вопрос)***

**6. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в информационном наполнении и/или структуре сайта? *(Открытый вопрос)*** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**7. Как часто Вы пользуетесь следующими источниками информации о ведомстве? *(Один ответ)***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Пользуюсь постоянно** | **Пользуюсь время от времени (редко)** | **Затрудняюсь ответить** |
| Телеграмм-канал | **1** | **2** | **3** |
| Страница \_\_\_\_\_\_\_\_ в социальной сети «ВКонтакте» | **1** | **2** | **3** |
| ***иные источники информации о ведомстве*** | **1** | **2** | **3** |

**8. Удается ли Вам найти необходимую информацию на следующих ресурсах? *(Один ответ)***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Да** | **Нет** | **Затрудняюсь ответить** |
| Телеграмм-канал | **1** | **2** | **3** |
| Страница \_\_\_\_\_\_\_\_\_ в социальной сети «ВКонтакте» | **1** | **2** | **3** |
| ***иные источники информации о ведомстве*** | **1** | **2** | **3** |

**9. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на следующих ресурсах? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что найти необходимую информацию было очень тяжело, оценка 5 означает, что найти необходимую информацию было очень легко. *(Один ответ)***

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Оценка от 1 до 5** |
| Телеграмм-канал |  |
| Страница \_\_\_\_\_\_\_\_\_ в социальной сети «ВКонтакте» |  |
| ***иные источники информации о ведомстве*** |  |

**10. Какая информация наиболее востребована Вами на страницах ФМБА России в социальных сетях и/или телеграм-канале? *(Открытый вопрос)*** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**11. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в ведении страниц** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**в социальных сетях и/или телеграм-канале? *(Открытый вопрос)*** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_