

Российская академия народного хозяйства и государственной службы при  
Президенте Российской Федерации

Анкета

*Предлагаем Вам принять участие в социологическом опросе на тему «Оценка результативности и эффективности контрольно-надзорной деятельности с позиции граждан как ее конечных выгодополучателей».*

*Под контрольно-надзорной деятельностью государства (государственным и муниципальным контролем) в настоящем опросе понимается деятельность органов власти, направленная на предупреждение (профилактику), выявление и устранение нарушений организациями и гражданами установленных в законодательстве обязательных требований (норм, стандартов) к деятельности бизнеса (других организаций) и граждан, направленных на защиту от причинения вреда (ущерба) значимым для граждан охраняемым законом ценностям (прежде всего, жизни и здоровью граждан, их имуществу, правам, свободам и иным законным интересам, окружающей среде, памятникам истории и культуры и т.д.) от основных видов рисков (угроз), а также на принятие мер по пресечению выявленных нарушений и возмещению причиненного вреда. Контрольно-надзорную деятельность осуществляют государственные и муниципальные контрольно-надзорные органы, например, Роспотребнадзор, Государственная инспекция по труду и т.д.<sup>1</sup>*

*Цель опроса – изучить мнение граждан как основных выгодополучателей такой контрольно-надзорной деятельности государства о ее результативности и эффективности с точки зрения ее влияния на обеспечение безопасности значимых для граждан охраняемых законом ценностей - на защиту их жизни и здоровья, обеспечение сохранности их имущества, в том числе финансового, и информации, на защиту в интересах их безопасности и сохранности иных общественно-значимых ценностей, таких как окружающая среда и памятники истории и культуры.*

*По каждому вопросу анкеты предложены разные варианты ответов. Выберите, пожалуйста, те ответы, которые совпадают с Вашим мнением, и обведите их порядковые номера или напишите свой ответ. Если какие-то вопросы не вполне понятны, обратитесь, пожалуйста, за разъяснением к интервьюеру.*

*Заранее благодарим за участие!*

---

<sup>1</sup> В тексте анкеты для краткости именуются «контрольно-надзорные органы».

**Ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов таблицы, связанных с личным опытом столкновения с необходимостью защиты жизни и здоровья Вас и Ваших близких, иных граждан, Вашего имущества, персональных данных, иных Ваших интересов от следующих рисков (угроз). Таблицу необходимо заполнять построчно, отвечая последовательно с 1 по 4 вопрос по каждому виду риска (угрозы).**

Риски (угрозы)	1. Сталкивались ли Вы или члены Вашей семьи в последние два года с необходимостью защиты от следующих рисков (угроз):	2. Данная необходимость была связана с фактом причинения вреда (ущерба) <sup>2</sup> ?	3. Обращались ли Вы в контрольно-надзорные органы для обеспечения такой защиты (предотвращения и устранения нарушений, выявления и наказания виновных, возмещения вреда)? В какие?	4. Если Вы обращались в контрольно-надзорный орган, полностью ли были предотвращены возможные риски, устранены выявленные нарушения или возмещен ущерб (вред)?
1. жизни, здоровью, имуществу от действий преступников по месту проживания, в общественных местах, на улицах (кража, грабеж, насилие, мошенничество, хулиганство и др.)	1. Да, жизни и здоровью 2. Да, имуществу 3. Нет → <i>переход к риску №2</i>	1. Да 2. Нет	1. Да, в органы полиции 2. Да, в органы прокуратуры 3. Да, в другие органы (указать) _____ 4. Нет → <i>переход к риску №2</i>	1. Да, риски (угрозы) удалось предотвратить, ущерб не был причинен 2. Да, нарушения устранены и ущерб возмещен 3. Да, нарушения устранены, но ущерб не возмещен 4. Нарушения не были устранены, но ущерб был возмещен 5. Нет
2. жизни и здоровью от некачественных, небезопасных продуктов питания и услуг общественного питания	1. Да 2. Нет → <i>переход к риску №3</i>	1. Да 2. Нет	1. Да, в Роспотребнадзор 2. Да, в органы прокуратуры 3. Да, в другие органы (указать) _____ 4. Нет → <i>переход к риску №3</i>	1. Да, риски (угрозы) удалось предотвратить, ущерб не был причинен 2. Да, нарушения устранены и ущерб возмещен 3. Да, нарушения устранены, но ущерб не возмещен 4. Нарушения не были устранены, но ущерб был возмещен 5. Нет
3. жизни и здоровью, имуществу от некачественных непродовольственных (непищевых) товаров и услуг (за исключением финансовых услуг)	1. Да, жизни и здоровью 2. Да, имуществу 3. Нет → <i>переход к риску №4</i>	1. Да 2. Нет	1. Да, в Роспотребнадзор 2. Да, в органы прокуратуры 3. Да, в другие органы (указать)	1. Да, риски (угрозы) удалось предотвратить, ущерб не был причинен 2. Да, нарушения устранены и ущерб возмещен 3. Да, нарушения устранены, но ущерб не возмещен

<sup>2</sup> Ущерб Вам, Вашим близким, иным гражданам, Вашему имуществу, имуществу иных граждан, окружающей среде, памятникам истории и культуры?

			_____	4. Нарушения не были устранены, но ущерб был возмещен 5. Нет
4. жизни и здоровью, имуществу, в том числе, памятникам истории и культуры от пожаров и иных аварий в жилых и производственных зданиях, сооружениях, на объектах инфраструктуры	1. Да, жизни и здоровью 2. Да, личному имуществу 3. Да, памятникам истории и культуры 4. Нет→ <i>переход к риску №5</i>	1. Да 2. Нет	1. Да, в МЧС 2. Да, в Ростехнадзор 3. Да, в региональные органы власти 4. Да, в органы прокуратуры 5. Да, в другие органы (указать) _____	1. Да, риски (угрозы) удалось предотвратить, ущерб не был причинен 2. Да, нарушения устранены и ущерб возмещен 3. Да, нарушения устранены, но ущерб не возмещен 4. Нарушения не были устранены, но ущерб был возмещен 5. Нет
5. жизни и здоровью, имуществу, растениям, животным, природным комплексам от ухудшения состояния (в том числе, загрязнения) окружающей среды, браконьерства	1. Да, жизни и здоровью 2. Да, имуществу 3. Да, растениям, животным, природным комплексам 4. Нет→ <i>переход к риску №6</i>	1. Да 2. Нет	1. Да, в Росприроднадзор 2. Да, в региональные органы власти 3. Да, в органы прокуратуры 4. Да, в другие органы (указать) _____	1. Да, риски (угрозы) удалось предотвратить, ущерб не был причинен 2. Да, нарушения устранены и ущерб возмещен 3. Да, нарушения устранены, но ущерб не возмещен 4. Нарушения не были устранены, но ущерб был возмещен 5. Нет
6. жизни и здоровью от некачественного предоставления медицинских услуг, некачественных (в т.ч. испорченных) лекарств	1. Да 2. Нет→ <i>переход к риску №7</i>	1. Да 2. Нет	1. Да, в Росздравнадзор 2. Да, в Роспотребнадзор 3. Да, в органы прокуратуры 4. Да, в другие органы (указать) _____	1. Да, риски (угрозы) удалось предотвратить, ущерб не был причинен 2. Да, нарушения устранены и ущерб возмещен 3. Да, нарушения устранены, но ущерб не возмещен 4. Нарушения не были устранены, но ущерб был возмещен 5. Нет
7. жизни и здоровью от неблагоприятных (опасных) условий труда на рабочем месте, рисков производственного травматизма и	1. Да 2. Нет→ <i>переход к риску №8</i>	1. Да 2. Нет	1. Да, в Роструд (Государственную инспекцию по труду) 2. Да, в органы	1. Да, риски (угрозы) удалось предотвратить, ущерб не был причинен 2. Да, нарушения устранены и ущерб возмещен 3. Да, нарушения

возникновения профессиональных заболеваний			прокуратуры 3. Да, в другие органы (указать) _____ 4. Нет → <i>переход к риску №8</i>	устранены, но ущерб не возмещен 4. Нарушения не были устранены, но ущерб был возмещен 5. Нет
8. жизни, здоровью, имуществу от неисправности транспортных средств, дорожно-транспортных происшествий	1. Да, жизни и здоровью 2. Да, имуществу 3. Нет → <i>переход к риску №9</i>	1. Да 2. Нет	1. Да, в ГИБДД 2. Да, в Ространснадзор 3. Да, в органы прокуратуры 4. Да, в другие органы (указать) _____ 5. Нет → <i>переход к риску №9</i>	1. Да, риски (угрозы) удалось предотвратить, ущерб не был причинен 2. Да, нарушения устранены и ущерб возмещен 3. Да, нарушения устранены, но ущерб не возмещен 4. Нарушения не были устранены, но ущерб был возмещен 5. Нет
9. имуществу от нарушений в сфере предоставления услуг банков, страховых компаний, иных финансовых услуг	1. Да 2. Нет → <i>переход к риску №10</i>	1. Да 2. Нет	1. Да, в Роспотребнадзор 2. Да, в Центральный банк 3. Да, в органы прокуратуры 4. Да, в другие органы (указать) _____ 5. Нет → <i>переход к риску №10</i>	1. Да, риски (угрозы) удалось предотвратить, ущерб не был причинен 2. Да, нарушения устранены и ущерб возмещен 3. Да, нарушения устранены, но ущерб не возмещен 4. Нарушения не были устранены, но ущерб был возмещен 5. Нет
10. неприкосновенности личной жизни, имуществу в связи с несанкционированным распространением и использованием персональных данных	1. Да, неприкосновенности личной жизни 2. Да, имуществу, в т.ч. финансовому 3. Нет → <i>переход к вопросу 5</i>	1. Да 2. Нет	1. Да, в Роскомнадзор 2. Да, в органы прокуратуры 3. Да, в другие органы (указать) _____ 4. Нет → <i>переход к вопросу 5</i>	1. Да, риски (угрозы) удалось предотвратить, ущерб не был причинен 2. Да, нарушения устранены и ущерб возмещен 3. Да, нарушения устранены, но ущерб не возмещен 4. Нарушения не были устранены, но ущерб был возмещен 5. Нет

**Если респонденты не сталкивались с необходимостью защиты от приведенных в таблице 1 рисков (угроз), то необходимо перейти к вопросу 17. Если респонденты обращались в контрольно-надзорные органы, необходимо перейти к вопросу 7.**

*На вопросы 5-6 отвечают респонденты, сталкивавшиеся с необходимостью защиты от приведенных в таблице 1 рисков (угроз), но не обращавшиеся за помощью в контрольно-надзорные органы*

**5. Если Вы сталкивались с необходимостью защиты от перечисленных выше рисков (угроз), но не обращались в контрольно-надзорные органы, то почему? Можно отметить несколько вариантов ответа.**

1. Риски (угрозы) были незначительными
2. Не верю, что контрольно-надзорные органы могут решить мою ситуацию
3. Не хочу нести дополнительные расходы, связанные с подачей жалобы (обращения)
4. Не знаю, в какие органы и в каком порядке обращаться
5. Сложно правильно подготовить обращение
6. Не желаю тратить время на разбирательства
7. Воспользовался(лась) иными способами защиты от указанных рисков (угроз)<sup>3</sup>
8. Иное, укажите \_\_\_\_\_

**6. Если Вы воспользовались иными способами защиты от перечисленных выше рисков (угроз), удалось ли обеспечить приемлемую защиту от них и (или) возместить нанесенный ущерб (вред)?**

1. Да, удалось предотвратить риски (угрозы), ущерб не был причинен → *переход к вопросу 17*
2. Да, нарушения, создававшие риски (угрозы), были устранены и ущерб возмещен → *переход к вопросу 17*
2. Да, нарушения, создававшие риски (угрозы), были устранены, но ущерб не возмещен → *переход к вопросу 17*
3. Нарушения не были устранены, но ущерб был возмещен → *переход к вопросу 17*
4. Нет → *переход к вопросу 17*

*На вопросы 7-16 отвечают респонденты, которые обращались в контрольно-надзорные органы для обеспечения защиты от указанных рисков (угроз) (ответы «Да» в вопросе 3).*

**7. Укажите один риск из перечисленных в таблице 1 выше, по которому Вы обращались в контрольно-надзорный орган для обеспечения защиты:**  
\_\_\_\_\_ *Укажите номер риска в соответствии с указанной таблицей.*

<sup>3</sup> Например: воспользовался надежными техническими средствами защиты; воспользовался приемами самозащиты; обратился непосредственно к ответственному лицу организации, деятельность которой представляет риск (угрозу) причинения вреда (администрации магазина, аптеки, предприятия общественного питания, перевозчика и т.д.); обратился в общественные организации; направил претензию, обратился в страховую компанию за возмещением причиненного ущерба и т.д.

**Если Вы обращались в контрольно-надзорные органы для обеспечения защиты от нескольких рисков (угроз), выберите один из них - наиболее значимый для Вас.**

**Имея ввиду указанный в вопросе 7 РИСК, ответьте на вопросы 8-16 анкеты.**

**8. Понесли ли Вы какие-либо материальные затраты, связанные с обращением за помощью по указанному риску в контрольно-надзорный орган? Если да, оцените их объем.**

1. Да, *укажите, сколько* \_\_\_\_\_ руб.
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**9. С чем были связаны эти материальные затраты? Можно отметить несколько вариантов ответа.**

1. С оплатой почтовых расходов, услуг нотариуса
2. С оплатой юридической помощи
3. С оплатой услуг лабораторий, экспертиз, сбора иных доказательств факта причинения вреда (ущерба)
4. С приобретением негласных подарков, поощрением сотрудников государственных контрольно-надзорных органов за оперативное рассмотрение моего обращения
5. С оплатой государственных пошлин, услуг представителя при обращении в суд
6. Иное, *укажите* \_\_\_\_\_

**10. Как Вы оцениваете процедуру подготовки и подачи обращения (жалобы) в контрольно-надзорный орган?**

1. Очень сложная
2. Скорее сложная
3. Скорее не сложная
4. Совсем не сложная
5. Затрудняюсь ответить

**11. Каким образом Вы направляли обращение в контрольно-надзорный орган? Отметьте все способы, которыми пользовались.**

1. В письменной форме лично
2. В письменной форме по почте
3. В электронной форме, в том числе, с использованием специализированных Интернет-порталов
4. Устно по телефону
5. Иным способом, *укажите* \_\_\_\_\_

**12. Какой ответ Вы получили от контрольно-надзорного органа по итогам Вашего обращения?**

1. Получил ответ, содержащий информацию о мерах по предотвращению и устранению нарушений, возмещению вреда (ущерба)
2. Получил формальный ответ, не содержащий информацию о мерах по предотвращению и устранению нарушений и (или) возмещению вреда (ущерба)
3. В рассмотрении моего обращения (заявления) было отказано
4. Не получил ответа от контрольно-надзорного органа

**13. Если по итогам Вашего обращения в контрольно-надзорный орган нарушения были устранены, насколько быстро это произошло?**

1. 1 год и более
2. от 6 месяцев до года
3. от 3 до 6 месяцев
4. от 1 до 3 месяцев
5. от 1 недели до 1 месяца
6. неделя и меньше
7. Затрудняюсь ответить

**14. Если по итогам Вашего обращения в контрольно-надзорный орган ущерб возмещен, насколько быстро это произошло?**

1. 1 год и более
2. от 6 месяцев до года
3. от 3 до 6 месяцев
4. от 1 до 3 месяцев
5. от 1 недели до 1 месяца
6. неделя и меньше
7. Затрудняюсь ответить

**15. Если Ваши знакомые столкнутся с аналогичной проблемой, посоветуете ли Вы им обращаться с жалобой в контрольно-надзорный орган?**

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**16. Если Вы имели опыт обращения в данный контрольно-надзорный орган ранее, как изменилась результативность его работы?**

1. Повысилась
2. Осталась без изменений
3. Снизилась
4. Затрудняюсь ответить
5. Не обращался в данный орган ранее

**На вопросы 17-26 анкеты отвечают все респонденты**

**17. Как Вы оцениваете свою защищенность (безопасность жизни и здоровья Вас и Ваших близких, Вашего имущества, персональных данных, иных Ваших интересов) от следующих рисков (угроз)?** *Отметьте, пожалуйста, ответ в каждой строке таблицы.*

Риски (угрозы)	Очень высокая	Скорее высокая	Скорее низкая	Очень низкая	Трудно сказать
1. жизни, здоровью, имуществу от действий преступников по месту проживания, в общественных местах, на улицах (кража, грабеж, насилие, мошенничество, хулиганство и др.)	1	2	3	4	5
2. жизни и здоровью от некачественных, небезопасных продуктов питания и услуг общественного питания	1	2	3	4	5
3. жизни и здоровью, имуществу от некачественных непродовольственных (непищевых) товаров и услуг (за исключением финансовых услуг)	1	2	3	4	5
4. жизни и здоровью, имуществу, в том числе, памятникам истории и культуры от пожаров и иных аварий в жилых и производственных зданиях, сооружениях, на объектах инфраструктуры	1	2	3	4	5
5. жизни и здоровью, имуществу, растениям, животным, природным комплексам от ухудшения состояния (в том числе, загрязнения) окружающей среды, браконьерства	1	2	3	4	5
6. жизни и здоровью от некачественного предоставления медицинских услуг, некачественных (в т.ч. испорченных) лекарств	1	2	3	4	5
7. жизни и здоровью от неблагоприятных (опасных) условий труда на рабочем месте, рисков производственного травматизма и возникновения профессиональных заболеваний	1	2	3	4	5
8. жизни, здоровью, имуществу от неисправности транспортных средств, дорожно-транспортных происшествий	1	2	3	4	5
9. имуществу от нарушений в сфере предоставления услуг банков, страховых компаний, иных финансовых услуг	1	2	3	4	5
10. неприкосновенности личной жизни, имуществу в связи с несанкционированным распространением и использованием персональных данных	1	2	3	4	5



**18. По Вашему мнению, от чего, в первую очередь, зависит Ваша защищенность (жизни и здоровья Вас и Ваших близких, Вашего имущества, персональных данных, иных Ваших интересов) от указанных рисков (угроз)? Можно отметить несколько вариантов ответа.**

1. От моих личных действий (выбираю продукты с гарантией качества, иные качественные продукты; проверяю данные гарантии; не пользуюсь услугами сомнительных организаций; владею навыками самообороны: имею высокий уровень финансовой и правовой грамотности и т.д.)
2. От добросовестности производителей, поставщиков и продавцов продукции (товаров, работ, услуг), в том числе, от конкуренции в среде предпринимательства, вынуждающей производителей, поставщиков и продавцов повышать и гарантировать качество продукции
3. От качества систем страхования жизни и здоровья, имущества граждан, объектов окружающей среды и памятников истории и архитектуры
4. От качества законов, иных нормативных правовых актов, в том числе, стандартов
5. От деятельности государственных контрольно-надзорных органов
6. От возможности обжалования и пресечения случаев нарушения стандартов (гарантий) качества продукции, в том числе досудебного обжалования возникающих при этом споров и разногласий
7. От деятельности судебной системы, возможности защитить свои права в суде
8. От деятельности общественных организаций (обществ защиты прав потребителей, профсоюзов и др.)
9. От деятельности саморегулируемых организаций бизнеса
10. От деятельности иных государственных органов
11. От иных факторов, *укажите* \_\_\_\_\_

**19. Что могли бы сделать контрольно-надзорные органы для повышения Вашей защищенности от указанных рисков (угроз)? Можно отметить несколько вариантов ответа (не более 5).**

1. Упростить процедуры подачи жалоб, обращений в контрольно-надзорные органы на нарушения в деятельности бизнеса и граждан, связанные с угрозами причинения вреда
2. Ускорить рассмотрение жалоб и обращений
3. Рассматривать жалобы и обращения по существу, исключить переадресацию гражданина от одного органа в другой
4. Направлять основные свои ресурсы на помощь бизнесу и гражданам в соблюдении законодательных требований, стандартов, на профилактику нарушений
5. Использовать современные дистанционные технологии (например, датчики, маркировку) для своевременного выявления и пресечения нарушений на подконтрольных объектах
6. Повысить ответственность бизнеса, других организаций и граждан за нарушения обязательных требований, направленных на защиту жизни, здоровья, имущества, окружающей среды и т.д.

7. Регулярно публиковать результаты проверок, чтобы выявленные нарушения влияли на репутацию организаций
8. Вовлекать граждан в процесс выявления рисков (угроз) на постоянной основе
9. Обеспечивать возмещение причиненного вреда (ущерба) во всех случаях, когда такой вред (ущерб) был причинен
10. Иное, *указать* \_\_\_\_\_

**20. Как изменилась Ваша защищенность (жизни и здоровья Вас и Ваших близких, Вашего имущества, персональных данных, иных Ваших интересов) от следующих рисков (угроз) за последние 2 года? Отметьте, пожалуйста, ответ в каждой строке таблицы.**

Риски (угрозы)	Повысилась	Не изменилась	Снизилась	Трудно сказать
1. жизни, здоровью, имуществу от действий преступников по месту проживания, в общественных местах, на улицах (кража, грабеж, насилие, мошенничество, хулиганство и др.)	1	2	3	4
2. жизни и здоровью от некачественных, небезопасных продуктов питания и услуг общественного питания	1	2	3	4
3. жизни и здоровью, имуществу от некачественных непродовольственных (непищевых) товаров и услуг (за исключением финансовых услуг)	1	2	3	4
4. жизни и здоровью, имуществу, в том числе, памятникам истории и культуры от пожаров и иных аварий в жилых и производственных зданиях, сооружениях, на объектах инфраструктуры	1	2	3	4
5. жизни и здоровью, имуществу, растениям, животным, природным комплексам от ухудшения состояния (в том числе, загрязнения) окружающей среды, браконьерства	1	2	3	4
6. жизни и здоровью от некачественного предоставления медицинских услуг, некачественных (в т.ч. испорченных) лекарств	1	2	3	4
7. жизни и здоровью от неблагоприятных (опасных) условий труда на рабочем месте, рисков производственного травматизма и возникновения профессиональных заболеваний	1	2	3	4
8. жизни, здоровью, имуществу от неисправности транспортных средств, дорожно-транспортных происшествий	1	2	3	4
9. имуществу от нарушений в сфере предоставления услуг банков, страховых компаний, иных финансовых услуг	1	2	3	4

Риски (угрозы)	Повысилась	Не изменилась	Снизилась	Трудно сказать
10. неприкосновенности личной жизни, имуществу в связи с несанкционированным распространением и использованием персональных данных	1	2	3	4

**21. Готовы ли Вы платить больше для повышения своей защищенности (жизни и здоровья Вас и Ваших близких, Вашего имущества, персональных данных, иных Ваших интересов): приобретать товары и услуги по более высоким ценам, уплачивать более высокие налоги, нести иные издержки?**

1. Нет, не готов
2. Да, готов при росте моих расходов не более 5%
3. Да, готов при росте моих расходов не более 10%
4. Да, готов при росте моих расходов не более 15%
5. Затрудняюсь ответить

*В заключение сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе*

**22. Ваш пол**

1. Мужской
2. Женский

**23. В каком году Вы родились?**

В \_\_\_\_\_ году

**24. Ваше образование**

1. Высшее или незаконченное высшее
2. Среднее специальное (техникум, профтехучилище и др.)
3. Полное среднее (средняя школа)
4. Неполное среднее, начальное

**25. Ваше основное занятие**

1. Работаю по найму
2. Занимаюсь предпринимательской деятельностью
3. Работаю по найму и занимаюсь предпринимательской деятельностью одновременно
4. Не работаю, на пенсии
5. Занимаюсь домашним хозяйством
6. Временно не работаю, ищу работу
7. Студент, учащийся

8. Другое, уточните \_\_\_\_\_

**26. Как Вы оцениваете уровень своего материального положения?**

1. Высокий, материальных затруднений нет
2. Сравнительно высокий, хотя некоторые покупки не по карману
3. Средний, денег хватает лишь на основные продукты и одежду
4. Денег не хватает на продукты и одежду
5. Очень низкий, живу в крайней нужде
6. Затрудняюсь ответить

*Благодарим Вас за участие в опросе!*

.....  
*Заполняется организатором опроса и анкетером.*

**27. Населенный пункт, в котором проведен опрос.**

1. Столичный, краевой или областной центр
2. Город, но не краевой или областной центр
3. Село, деревня

**28. Код региона:** \_\_\_\_\_

**Подпись** \_\_\_\_\_ **Фамилия анкетера** \_\_\_\_\_

**Подпись организатора опроса в регионе** \_\_\_\_\_