**Приложение 1**

**к Методическим рекомендациям**

**проведения мониторинга качества**

**предоставления государственных и**

**муниципальных услуг в Иркутской области**

**Анкета для проведения мониторинга**

**качества предоставления государственных и муниципальных услуг**

**исполнительными органами государственной власти Иркутской области**

**и органами местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование государственной (муниципальной) услуги)

1. Когда Вы обращались за получением государственной и муниципальной услуги? Назовите месяц и год: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Куда Вы обращались за получением государственной и муниципальной услуги?

|  |  |
| --- | --- |
| а) в исполнительный орган государственной власти Иркутской области (далее - ИОГВ) |  |
| б) орган местного самоуправления муниципального образования Иркутской области (далее - ОМС) |  |
| в) многофункциональный центр (далее - МФЦ) |  |

3. Сколько раз Вы посещали ИОГВ, ОМС, МФЦ для получения конечного результата государственной и муниципальной услуги?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Приходилось ли Вам повторно обращаться по одному и тому же вопросу? Сколько раз?

|  |  |
| --- | --- |
| а) не приходилось |  |
| б) приходилось обращаться дважды |  |
| в) приходилось обращаться 3 раза |  |
| г) приходилось обращаться 4 раза |  |
| д) приходилось обращаться 5 раз и более |  |

5. Назовите все причины вашего посещения ИОГВ, ОМС, МФЦ в процессе получения государственной и муниципальной услуги (отметить все, что назовет респондент)

|  |  |
| --- | --- |
| а) чтобы получить консультацию сотрудника администрации |  |
| б) чтобы подать документы |  |
| в) обнаружились ошибки при подготовке документов |  |
| г) внесение дополнительной информации, документов |  |
| д) из-за больших очередей |  |
| е) заявитель не успел решить все вопросы в течение рабочего дня (приема) |  |
| ж) за результатом предоставления государственной и муниципальной услуги |  |
| з) другое (что именно)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

6. Сколько примерно времени было потрачено заявителем на подготовку пакета документов?

\_\_\_\_\_ часов \_\_\_\_\_ дней

7. Сколько примерно времени было потрачено на ожидание с момента подачи документов до получения конечного результата государственной и муниципальной услуги?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

8. Оцените по пятибалльной шкале эти временные затраты. По Вашему мнению, прохождение процедуры было долгим или быстрым? (один ответ)

|  |  |
| --- | --- |
| а) 1 балл - слишком долго |  |
| б) 2 балла - в общем-то, долго |  |
| в) 3 балла - недолго, нормально, приемлемо |  |
| г) 4 балла - быстро |  |
| д) 5 баллов - очень быстро |  |

9. Из каких источников Вы получали информацию о порядке предоставления государственной и муниципальной услуги? (отметить все, что назовет респондент)

|  |  |
| --- | --- |
| а) из нормативных правовых актов |  |
| б) посредством личного непосредственного общения с сотрудниками ИОГВ, ОМС, МФЦ |  |
| в) прочитал информацию на стендах в ИОГВ, ОМС, МФЦ |  |
| г) по телефону от сотрудника ИОГВ, ОМС, МФЦ |  |
| д) от соседей |  |
| е) от коллег, знакомых, родственников |  |
| ж) публикации в газетах |  |
| з) передачи на телевидении |  |
| и) информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" |  |
| к) передачи по радио |  |
| л) в региональной государственной информационной системе "Портал государственных услуг Иркутской области" в сети информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": http://pgu.irkobl.ru |  |
| м) другое (что именно)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

10. Понадобилось ли Вам обращаться еще куда-либо, чтобы узнать полную информацию о том, где именно можно решить свой вопрос и какие документы потребуются?

|  |  |
| --- | --- |
| а) больше никуда не обращался |  |
| б) одно дополнительное обращение |  |
| в) два дополнительных обращений |  |
| г) четыре дополнительных обращения |  |
| д) более 5 обращений |  |

11. Оцените по пятибалльной шкале полноту полученной информации из источника, в который обратились? (по убыванию)

|  |  |
| --- | --- |
| а) 5 баллов - очень доволен |  |
| б) 4 балла -доволен |  |
| в) 3 балла - скорее доволен |  |
| г) 2 балла - скорее недоволен |  |
| д) 1 балл - совершенно недоволен |  |

12. Оцените по пятибалльной шкале актуальность полученной информации? (по убыванию)

|  |  |
| --- | --- |
| а) 5 баллов - очень актуальна |  |
| б) 4 балла - актуальна |  |
| в) 3 балла - скорее актуальна |  |
| г) 2 балла - скорее неактуальна |  |
| д) 1 балл - совершенно неактуальна |  |

13. Оцените по пятибалльной шкале достоверность полученной информации? (по убыванию)

|  |  |
| --- | --- |
| а) 5 баллов - очень доволен |  |
| б) 4 балла -доволен |  |
| в) 3 балла - скорее доволен |  |
| г) 2 балла - скорее недоволен |  |
| д) 1 балл - совершенно недоволен |  |

14. О каких альтернативных способах информирования о предоставлении государственной и муниципальной услуги Вы знаете?

|  |  |
| --- | --- |
| а) нормативные правовые акты |  |
| б) личные консультации сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ |  |
| в) информация на стендах в ИОГВ, ОМС, МФЦ |  |
| г) консультации сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ по телефону |  |
| д) соседи |  |
| е) коллеги, знакомые, родственники |  |
| ж) публикации в газетах |  |
| з) передачи на телевидении |  |
| и) информационно-телекоммуникационная сеть "Интернет" |  |
| к) передачи по радио |  |
| л) региональная государственная информационная система "Портал государственных услуг Иркутской области" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" |  |
| м) другое (что именно)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

15. Насколько Вы были довольны имеющимися возможностями получения информации? (один ответ)

|  |  |
| --- | --- |
| а) 5 баллов - очень доволен |  |
| б) 4 балла - доволен |  |
| в) 3 балла - скорее доволен |  |
| г) 2 балла - скорее недоволен |  |
| д) 1 балл - совершенно недоволен |  |

16. Какой, на Ваш взгляд, источник получения информации наиболее эффективный?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

17. Достаточно ли информации о порядке предоставления государственной и муниципальной услуги на информационных стендах в ИОГВ, ОМС, МФЦ?

|  |  |
| --- | --- |
| а) да |  |
| б) нет |  |
| в) информация отсутствует |  |

18. Если нет, то какую информацию Вам хотелось бы видеть дополнительно?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

19. Остались ли Вы довольны от общения с сотрудниками ИОГВ, ОМС, МФЦ (дайте один ответ по каждой строке)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень доволен (5) | Доволен (4) | Скорее доволен (3) | Скорее недоволен (2) | Совершенно недоволен (1) |
| Ответами на Ваши звонки по телефону |  |  |  |  |  |
| Ответами на письменные запросы |  |  |  |  |  |
| Компетентностью сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ |  |  |  |  |  |
| Продолжительностью приема |  |  |  |  |  |
| Внимательностью и вежливостью сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ |  |  |  |  |  |
| Общим уровнем обслуживания со стороны сотрудников |  |  |  |  |  |

20. Приходилось ли Вам ожидать приема у сотрудника ИОГВ, ОМС, МФЦ в очереди? (один ответ)

|  |  |
| --- | --- |
| а) нет, не приходилось ни разу |  |
| б) по-разному, и приходилось, и нет |  |
| в) да, при каждом посещении |  |

21. Сколько времени Вы потратили на ожидание приема в очереди?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ часов

22. Удобны ли были для Вас имеющиеся условия ожидания приема? Оцените уровень удобства по пятибалльной шкале (один ответ)

|  |  |
| --- | --- |
| а) 5 баллов - очень удобны |  |
| б) 4 балла - удобны |  |
| в) 3 балла - скорее удобны |  |
| г) 2 балла - скорее неудобны |  |
| д) 1 балл - совершенно неудобны |  |

23. Какие должны быть условия для ожидания приема в ИОГВ, ОМС, МФЦ, по Вашему мнению? (отметить все, что назовет респондент)

|  |  |
| --- | --- |
| а) стулья, кресла |  |
| б) столы |  |
| в) система кондиционирования воздуха |  |
| г) гардероб |  |
| д) торговая точка с продуктами и напитками непосредственно в здании |  |
| е) другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

24. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в ИОГВ, ОМС, МФЦ? Оцените по пятибалльной шкале уровень организации очереди (по убыванию).

|  |  |
| --- | --- |
| а) 5 баллов - полностью удовлетворяет |  |
| б) 4 балла - удовлетворяет |  |
| в) 3 балла - скорее удовлетворяет |  |
| г) 2 балла - скорее не удовлетворяет |  |
| д) 1 балл - полностью не удовлетворяет |  |

25. Если не удовлетворяет, то в чем причина?

|  |  |
| --- | --- |
| а) очередь не организована |  |
| б) длительное ожидание в очереди |  |
| в) недостаточно мест для ожидания |  |
| г) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

26. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы ИОГВ, ОМС, МФЦ, предоставляющего государственную и муниципальную услугу (по убыванию).

|  |  |
| --- | --- |
| а) 5 баллов - полностью удовлетворяет |  |
| б) 4 балла - удовлетворяет |  |
| в) 3 балла - скорее удовлетворяет |  |
| г) 2 балла - скорее не удовлетворяет |  |
| д) 1 балл - полностью не удовлетворяет |  |

27. Какой график работы с посетителями Вы считаете наиболее приемлемым? (один ответ)

|  |  |
| --- | --- |
| а) устраивает нынешний график работы |  |
| б) все рабочие дни недели в течение всего рабочего времени |  |
| в) все рабочие дни недели в течение нескольких часов (каких именно?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| г) несколько рабочих дней в неделю (каких именно?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| д) шесть рабочих дней в неделю (каких именно?) и один выходной день \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| е) другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| ж) все равно |  |

28. Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами и необоснованными действиями со стороны представителей ИОГВ, ОМС, МФЦ в процессе предоставления государственной и муниципальной услуги?

|  |  |
| --- | --- |
| а) да |  |
| б) нет |  |

29. Если да, то с какими проблемами и необоснованными действиями со стороны представителей ИОГВ, ОМС, МФЦ Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления государственной и муниципальной услуги?

|  |  |
| --- | --- |
| а) установление неофициальной очереди |  |
| б) советы обратиться в другую посредническую организацию, оказывающую услугу за плату |  |
| в) необходимая информация предоставляется за дополнительную плату |  |
| г) требование предоставления документов, не предусмотренных законодательством |  |
| д) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

30. Приходилось ли Вам прибегать к дополнительным неформальным вознаграждениям (подаркам, услугам и т.п.), платежам сотрудникам ИОГВ, ОМС, МФЦ?

|  |  |
| --- | --- |
| а) приходится постоянно |  |
| б) приходится часто |  |
| в) редко, но приходится |  |
| г) приходилось 1 раз; |  |
| д) не приходится |  |

31. Если приходилось, то в каких размерах?

|  |  |
| --- | --- |
| а) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей |  |
| б) воздержусь |  |

32. С какой целью Вы осуществляли неформальные платежи?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

33. Последний раз, когда Вы получали государственную и муниципальную услугу, Вы получали ее бесплатно/с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание государственной и муниципальной услуги, или с оплатой, превышающей установленный размер?

|  |  |
| --- | --- |
| а) получил бесплатно/с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание государственной и муниципальной услуги |  |
| б) часть стоимости государственной и муниципальной услуги пришлось заплатить |  |

34. В случае оплаты государственной и муниципальной услуги, укажите размер этой платы: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

35. Использовали ли Вы когда-либо личные связи (знакомства), чтобы получить качественное обслуживание в ИОГВ, ОМС, МФЦ?

|  |  |
| --- | --- |
| а) да, иначе получить услугу очень сложно |  |
| б) иногда приходится |  |
| в) как правило, не приходится |  |
| г) нет |  |

36. Как Вы считаете, нуждается ли здание, в котором предоставляются государственные и муниципальные услуги, в ремонте?

|  |  |
| --- | --- |
| а) нет, здание находится в отличном состоянии |  |
| б) в целом нет, но косметический ремонт не помешает |  |
| в) здание требует проведения ремонта |  |
| г) здание требует проведения капитального ремонта |  |

37. Удобны ли были для Вас имеющиеся условия оказания государственной и муниципальной услуги в учреждении? (один ответ)

|  |  |
| --- | --- |
| а) вполне удобно, в здании есть все необходимое, чтобы получать качественные государственные и муниципальные услуги |  |
| б) скорее удобно |  |
| в) в чем-то удобно, в чем-то - нет |  |
| г) скорее, неудобно - заявитель лишен многих возможностей |  |
| д) неудобно - получить качественную государственную и муниципальную услугу в этом здании очень сложно |  |

38. Достаточно ли столов и канцелярских принадлежностей для заполнения необходимых документов?

|  |  |
| --- | --- |
| а) достаточно |  |
| б) не достаточно |  |

39. Если недостаточно, то чего не хватает?

|  |  |
| --- | --- |
| а) мест для заполнения документов |  |
| б) канцелярских принадлежностей |  |
| в) бланков |  |
| г) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

40. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения ИОГВ, ОМС, МФЦ, предоставляющего государственную и муниципальную услугу (условия доступа в учреждение, его местонахождение) (по убыванию)?

|  |  |
| --- | --- |
| а) 5 баллов - полностью удовлетворяет |  |
| б) 4 балла - удовлетворяет |  |
| в) 3 балла - скорее удовлетворяет |  |
| г) 2 балла - скорее не удовлетворяет |  |
| д) 1 балл - полностью не удовлетворяет |  |

41. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещения ИОГВ, ОМС, МФЦ, в котором предоставляется государственная и муниципальная услуга (места ожидания, наличие мест общего пользования, мест для сидения) (по убыванию)?

|  |  |
| --- | --- |
| а) 5 баллов - полностью удовлетворяет |  |
| б) 4 балла - удовлетворяет |  |
| в) 3 балла - скорее удовлетворяет |  |
| г) 2 балла - скорее не удовлетворяет |  |
| д) 1 балл - полностью не удовлетворяет |  |

42. Отказывали ли Вам в предоставлении государственной и муниципальной услуги?

|  |  |
| --- | --- |
| а) да |  |
| б) нет |  |

43. Если отказывали, то по какой причине?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

44. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий служащих учреждения?

|  |  |
| --- | --- |
| а) 5 баллов - очень доволен |  |
| б) 4 балла - доволен |  |
| в) 3 балла - скорее доволен |  |
| г) 2 балла - скорее недоволен |  |
| д) 1 балл - совершенно недоволен |  |

45. Приходилось ли Вам обращаться в посредническую организацию с целью получения государственной и муниципальной услуги?

|  |  |
| --- | --- |
| а) приходится постоянно |  |
| б) приходится часто |  |
| в) изредка, но приходится |  |
| г) приходилось 1 раз |  |
| д) не приходится |  |

46. Если да, то с какой целью Вы обращались к посреднику?

|  |  |
| --- | --- |
| а) для получения консультации или иной помощи при подготовке документов и прохождении административных процедур |  |
| б) для повышения комфортности получения государственной и муниципальной услуги (например, получение услуги вне очереди) |  |
| в) для снижения количества обращений в ИОГВ, ОМС |  |
| г) для подготовки документов для получения государственной и муниципальной услуги в соответствии с законодательством |  |
| д) для получения необходимых навыков для получения государственной и муниципальной услуги |  |
| е) для обеспечения гарантии получения государственной и муниципальной услуги |  |
| ж) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

47. Укажите причины Вашего обращения в посредническую организацию:

|  |  |
| --- | --- |
| а) по собственному желанию |  |
| б) по принуждению (явному, неявному) со стороны ИОГВ, ОМС, МФЦ |  |
| в) в силу требований законодательства |  |

48. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет качество предоставления государственной и муниципальной услуги в целом?

|  |  |
| --- | --- |
| а) 5 баллов - отлично |  |
| б) 4 балла - хорошо |  |
| в) 3 балла - удовлетворительно |  |
| г) 2 балла - плохо |  |
| д) 1 балл - очень плохо |  |

49. Что Вас больше всего не удовлетворяет в процедуре оказания услуги ИОГВ, ОМСУ, МФЦ и ее результатах, а также в работе ИОГВ (может быть несколько вариантов ответов)?

|  |  |
| --- | --- |
| а) утомительное ожидание в очереди |  |
| б) некомпетентность сотрудников - не могут ответить на вопрос, отсылают друг к другу |  |
| в) приходится ждать принятия решения больше установленного срока |  |
| г) отсутствие сотрудников в рабочее время |  |
| д) некомфортно в помещении - душно или холодно |  |
| е) помещение неприспособленно для ожидания |  |
| ж) я не получил то, зачем приходил в учреждение |  |
| з) государственные и муниципальные услуги были оказаны некачественно |  |
| и) плохая организация процедуры приема посетителей |  |
| к) грубость, невнимательность сотрудников |  |
| л) неудобный график работы |  |
| м) неудобное месторасположение здания, помещения ИОГВ, ОМС, МФЦ |  |
| н) невозможно дозвониться, найти нужного специалиста |  |
| о) запутанная процедура оформления документов |  |
| п) недостаточно информации |  |
| р) другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| с) всем удовлетворен |  |

50. Насколько сложным Вам показался весь процесс получения государственной и муниципальной услуги, начиная с подготовки документов? (один ответ)

|  |  |
| --- | --- |
| а) 1 балл - очень сложный |  |
| б) 2 балла - довольно сложный |  |
| в) 3 балла - средней сложности |  |
| г) 4 балла - не очень сложный |  |
| д) 5 баллов - совсем несложный |  |

51. С какими проблемами Вы столкнулись при получении государственной и муниципальной услуги?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

52. По Вашему мнению, какие изменения произойдут в сфере оказания государственных и муниципальных услуг в учреждении через 3-4 года - к лучшему, к худшему или ничего не изменится? (один ответ)

|  |  |
| --- | --- |
| а) безусловно к лучшему |  |
| б) скорее к лучшему |  |
| в) скорее к худшему |  |
| г) безусловно к худшему |  |
| д) ничего не изменится |  |

53. Как Вы считаете, что должно измениться в существующем положении дел для оптимизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Благодарим Вас за участие в опросе!