Анкета удовлетворенности заявителей предоставлением государственных и муниципальных услуг

Здравствуйте!

Мы предлагаем Вам ответить на ряд вопросов, касающихся проблем и возможного улучшения качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Заполнение анкеты займет у Вас не более 5 минут.

Мы гарантируем конфиденциальность предоставленной информации. Заполненную анкету необходимо передать организаторам опроса.

Будьте внимательны при ответе на вопросы,

|  |  |
| --- | --- |
| *Поля заполняются организатором опроса*  Дата:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Наименование исполнительного органа, органа местного самоуправления:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Место проведения анкетирования:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (указать адрес и номер кабинета)  Наименование услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| *Вопрос 1.*  **Укажите причину обращения за предоставлением услуги *(выберите один вариант ответа):***  1) услуга была предложена ведомством;  2) самостоятельное обращение за предоставлением услуги | *Вопрос 2.*  **Столкнулись ли Вы с какими-либо проблемами в процессе получения услуги?**  1) да *(укажите, какие проблемы возникали)*:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  2) нет |
| *Вопрос 3.*  **Укажите выбранный Вами способ получения услуги *(выберите один вариант ответа):***  1) веб-версия портала Госуслуги  2) мобильное приложение «Госуслуги»  3) перенаправление с портала Госуслуг на сайт ведомства;  4) непосредственное обращение на сайт ведомства;  5) личное обращение в ведомство;  6) обращение в МФЦ;  7) другое *(указать)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* | *Вопрос 4.*  **Оцените выбранный Вами способ получения услуги из вопроса 3.**  **Оценка производится по 5-ти балльной шкале, где 1 — низшая оценка, 5 — высшая оценка.**  ***(выберите один вариант ответа):***  1) 5 баллов  2) 4 балла  3) 3 балла  4) 2 балла  5) 1 балл  Поясните свой выбор: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| *Вопрос 5.*  **Была ли предоставлена услуга?**  1) да *(далее — вопрос 7)*  2) нет | *Вопрос 6.*  **При отказе в предоставлении услуги Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для ее получения в будущем?**  1) да  2) нет |
| *Вопрос 7.*  **Оцените представленные параметры получения услуги по 5-ти балльной шкале, где 1- низшая оценка; 5 — высшая оценка; 0 — данный параметр не применялся:**  *(выберите один вариант ответа)* | |
| 1) информирование о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 2) понятность и удобство подачи заявления | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 3) организация подачи заявителем заявления | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 4) прием и регистрация документов, необходимых для предоставления услуги | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 5) оптимальность количества необходимых к предоставлению документов | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 6) рассмотрение заявления и принятие решения по результатам его рассмотрения | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 7) уведомление заявителя о ходе предоставления услуги и ее результатах | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 8) предоставление результата услуги | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 9) возможность получения результата услуги в электронном виде | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 10) возможность у заявителя оценить качество предоставления услуги | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 11) информационно-консультационная поддержка со стороны ведомства на этапе заявки | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 12) информационно-консультационная поддержка со стороны ведомства на этапе доработки и исправления замечаний в заявлении и (или) документах | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 13) вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 14) взаимодействие с технической поддержкой | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 15) срок предоставления услуги | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 16) досудебное обжалование заявителем | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 17) время ожидания в очереди для подачи заявления | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 18) комфортность условий в помещении, где предоставляется услуга | 5 4 3 2 1 0  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| *Вопрос 8.*  **Изменилось ли Ваше отношение к органу власти после получения услуги?**  ***(выберите один вариант ответа):***  1) да, в лучшую сторону  2) да, в худшую сторону  3) нет, не изменилось  4) затрудняюсь ответить | *Вопрос 9.*  **Оцените, насколько легко для Вас было получить 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.**  ***(выберите один вариант ответа):***  1) 5 баллов  2) 4 балла  3) 3 балла  4) 2 балла  5) 1 балл  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| *Вопрос 10.*  **С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за получением данной услуги в данный орган власти?**  **Дайте оценку по 10 – балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает, с большой вероятностью.**  ***(выберите один вариант ответа):***  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  Поясните свой выбор:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | *Вопрос 11.*  **Укажите Ваш статус:**  ***(выберите один вариант ответа)***  1) гражданин, **НЕ** зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого;  2) представитель юридического лица ***(далее — вопрос 15)***;  3) индивидуальный предприниматель или его представитель ***(далее — вопрос 15)***;  4) самозанятый ***(далее — вопрос 15)***;  5) иной статус (укажите). |
| *Вопрос 12.*  **Ваш пол:**  1) мужской;  2) женский. | *Вопрос 13.*  **Укажите, пожалуйста, Ваш возраст:**  1) 18-29 лет  2) 30-44 лет  3) 45-60 лет  4) 61 год и старше |
| *Вопрос 14.*  **Укажите, пожалуйста, Ваше образование:**  ***(выберите один вариант ответа)***  1) высшее  2) незаконченное высшее  3) среднее специальное  4) среднее общее образование  5) неполное среднее образование и ниже | *Вопрос 15.*  **К какому виду относится Ваша организация?**  ***(для юр. лиц, ИП, самозанятых)***  1) коммерческая организация  2) некоммерческая организация |
| *Вопрос 16.*  **К какому типу бизнеса относится Ваша организация?**  ***(для юр. лиц, ИП, самозанятых)***  1) малый бизнес  2) средний бизнес  3) крупный бизнес | *Вопрос 17.*  **Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации:**  ***(для юр. лиц, ИП, самозанятых)***  1) до 1 года  2) от 1 года до 3 лет  3) от 3 до 5 лет  4) от 5 до 10 лет  5) более 10 лет |
| *Вопрос 18.*  **Оцените степень удовлетворенности процессом получения услуги:**  1) 5 баллов  2) 4 балла  3) 3 балла  4) 2 балла  5) 1 балл  Поясните свой выбор: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |

Спасибо за участие!