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 Госуслуги2) 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 баллов2) 4 балла3) 3 балла4) 2 балла5) 1 баллПоясните 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 сторону2) да, в худшую сторону 3) нет, не изменилось4) 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 баллов2) 4 балла3) 3 балла4) 2 балла5) 1 баллПоясните 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 баллов2) 9 баллов3) 8 баллов4) 7 баллов5) 6 баллов6) 5 баллов7) 4 балла8) 3 балла9) 2 балла10) 1 баллПоясните 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 лет2) 30-44 лет3) 45-60 лет4) 61 год и старше |
| *Вопрос 14.* **Укажите, пожалуйста, Ваше образование:*****(выберите один вариант ответа)***1) высшее2) незаконченное высшее3) среднее специальное4) среднее общее образование 5) неполное среднее образование и ниже | *Вопрос 15.***К какому виду относится Ваша организация?*****(для юр. лиц, ИП, самозанятых)***1) коммерческая организация2) некоммерческая организация |
| *Вопрос 16.***К какому типу бизнеса относится Ваша организация?*****(для юр. лиц, ИП, самозанятых)***1) малый бизнес2) средний бизнес3) крупный бизнес | *Вопрос 17.* **Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации:*****(для юр. лиц, ИП, самозанятых)***1) до 1 года2) от 1 года до 3 лет3) от 3 до 5 лет4) от 5 до 10 лет5) более 10 лет |
| *Вопрос 18.* **Оцените степень удовлетворенности процессом получения услуги:**1) 5 баллов2) 4 балла3) 3 балла4) 2 балла5) 1 баллПоясните свой выбор: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Спасибо за участие!