АНКЕТА

ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫМИ

ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ И ОРГАНАМИ

МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЙ ИРКУТСКОЙ

ОБЛАСТИ

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Когда Вы обращались за получением государственной и муниципальной услуги? Назовите месяц и год: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| 2. Куда Вы обращались за получением государственной и муниципальной услуги? |  |
| 1) в исполнительный орган государственной власти Иркутской области (далее - ИОГВ) |  |
|  |  |
| 2) орган местного самоуправления муниципального образования Иркутской области (далее - ОМС) |  |
|  |  |
| 3) многофункциональный центр предоставления государственной и муниципальной услуги Иркутской области (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? |  |
| 1) не приходилось |  |
|  |  |
| 2) приходилось обращаться дважды |  |
|  |  |
| 3) приходилось обращаться 3 раза |  |
|  |  |
| 4) приходилось обращаться 4 раза |  |
|  |  |
| 5) 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) |  |
| 1) чтобы получить консультацию сотрудника администрации |  |
|  |  |
| 2) чтобы подать документы |  |
|  |  |
| 3) обнаружились ошибки при подготовке документов |  |
|  |  |
| 4) внесение дополнительной информации, документов |  |
|  |  |
| 5) из-за больших очередей |  |
|  |  |
| 6) заявитель не успел решить все вопросы в течение рабочего дня (приема) |  |
|  |  |
| 7) за результатом предоставления государственной и муниципальной услуги |  |
|  |  |
| 8) 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) |  |
| 1) 1 балл - слишком долго |  |
|  |  |
| 2) 2 балла - в общем-то, долго |  |
|  |  |
| 3) 3 балла - недолго, нормально, приемлемо |  |
|  |  |
| 4) 4 балла - быстро |  |
|  |  |
| 5) 5 баллов - очень быстро |  |
| 9. Из каких источников Вы получали информацию о порядке предоставления государственной и муниципальной услуги? (отметить все, что назовет респондент) |  |
| 1) из нормативных правовых актов |  |
|  |  |
| 2) посредством личного непосредственного общения с сотрудниками ИОГВ, ОМС, МФЦ |  |
|  |  |
| 3) прочитал информацию на стендах в ИОГВ, ОМС, МФЦ |  |
|  |  |
| 4) по телефону от сотрудника ИОГВ, ОМС, МФЦ |  |
|  |  |
| 5) от соседей |  |
|  |  |
| 6) от коллег, знакомых, родственников |  |
|  |  |
| 7) публикации в газетах |  |
|  |  |
| 8) передачи на телевидении |  |
|  |  |
| 9) информационно-телекоммуникационной сети Интернет |  |
|  |  |
| 10) передачи по радио |  |
|  |  |
| 11) в региональной государственной информационной системе "Портал государственных услуг Иркутской области" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": http://pgu.irkobl.ru |  |
|  |  |
| 12) 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? |  |
| 1) больше никуда не обращался |  |
|  |  |
| 2) одно дополнительное обращение |  |
|  |  |
| 3) два дополнительных обращения |  |
|  |  |
| 4) четыре дополнительных обращения |  |
|  |  |
| 5) более 5 обращений |  |
| 11. Оцените по пятибалльной шкале полноту полученной информации из источника, в который обратились (по убыванию)? |  |
| 1) 5 баллов - очень доволен |  |
|  |  |
| 2) 4 балла - доволен |  |
|  |  |
| 3) 3 балла - скорее доволен |  |
|  |  |
| 4) 2 балла - скорее недоволен |  |
|  |  |
| 5) 1 балл - совершенно недоволен |  |
| 12. Оцените по пятибалльной шкале актуальность полученной информации (по убыванию)? |  |
| 1) 5 баллов - очень актуальна |  |
|  |  |
| 2) 4 балла - актуальна |  |
|  |  |
| 3) 3 балла - скорее актуальна |  |
|  |  |
| 4) 2 балла - скорее неактуальна |  |
|  |  |
| 5) 1 балл - совершенно неактуальна |  |
| 13. Оцените по пятибалльной шкале достоверность полученной информации (по убыванию)? |  |
| 1) 5 баллов - очень доволен |  |
|  |  |
| 2) 4 балла - доволен |  |
|  |  |
| 3) 3 балла - скорее доволен |  |
|  |  |
| 4) 2 балла - скорее недоволен |  |
|  |  |
| 5) 1 балл - совершенно недоволен |  |
| 14. О каких альтернативных способах информирования о предоставлении государственной и муниципальной услуги Вы знаете? |  |
| 1) нормативные правовые акты |  |
|  |  |
| 2) личные консультации сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ |  |
|  |  |
| 3) информация на стендах в ИОГВ, ОМС, МФЦ |  |
|  |  |
| 4) консультации сотрудников ИОГВ, ОМС, МФЦ по телефону |  |
|  |  |
| 5) соседи |  |
|  |  |
| 6) коллеги, знакомые, родственники |  |
|  |  |
| 7) публикации в газетах |  |
|  |  |
| 8) передачи на телевидении |  |
|  |  |
| 9) информационно-телекоммуникационная сеть Интернет |  |
|  |  |
| 10) передачи по радио |  |
|  |  |
| 11) другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| 15. Насколько Вы были довольны имеющимися возможностями получения информации (один ответ)? |  |
| 1) 5 баллов - очень доволен |  |
|  |  |
| 2) 4 балла - доволен |  |
|  |  |
| 3) 3 балла - скорее доволен |  |
|  |  |
| 4) 2 балла - скорее недоволен |  |
|  |  |
| 5) 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? |  |
| 1) да |  |
|  |  |
| 2) нет |  |
|  |  |
| 3) 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, 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)? |  |
| 1) нет, не приходилось ни разу |  |
|  |  |
| 2) по-разному, и приходилось, и нет |  |
|  |  |
| 3) 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): |  |
| 1) 5 баллов - очень удобны |  |
|  |  |
| 2) 4 балла - удобны |  |
|  |  |
| 3) 3 балла - скорее удобны |  |
|  |  |
| 4) 2 балла - скорее неудобны |  |
|  |  |
| 5) 1 балл - совершенно неудобны |  |
| 23. Какие должны быть условия для ожидания приема в ИОГВ, ОМС, МФЦ, по Вашему мнению (отметить все, что назовет респондент)? |  |
| 1) стулья, кресла |  |
|  |  |
| 2) столы |  |
|  |  |
| 3) система кондиционирования воздуха |  |
|  |  |
| 4) гардероб |  |
|  |  |
| 5) торговая точка с продуктами и напитками непосредственно в здании |  |
|  |  |
| 6) другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| 24. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в ИОГВ, ОМС, МФЦ? Оцените по пятибалльной шкале уровень организации очереди (по убыванию): |  |
| 1) 5 баллов - полностью удовлетворяет |  |
|  |  |
| 2) 4 балла - удовлетворяет |  |
|  |  |
| 3) 3 балла - скорее удовлетворяет |  |
|  |  |
| 4) 2 балла - скорее не удовлетворяет |  |
|  |  |
| 5) 1 балл - полностью не удовлетворяет |  |
|  |  |
| 25. Если не удовлетворяет, то в чем причина? |  |
| 1) очередь не организована |  |
|  |  |
| 2) длительное ожидание в очереди |  |
|  |  |
| 3) недостаточно мест для ожидания |  |
|  |  |
| 4) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| 26. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы ИОГВ, ОМС, МФЦ, предоставляющего государственную и муниципальную услугу (по убыванию): |  |
| 1) 5 баллов - полностью удовлетворяет |  |
|  |  |
| 2) 4 балла - удовлетворяет |  |
|  |  |
| 3) 3 балла - скорее удовлетворяет |  |
|  |  |
| 4) 2 балла - скорее не удовлетворяет |  |
|  |  |
| 5) 1 балл - полностью не удовлетворяет |  |
| 27. Какой график работы с посетителями Вы считаете наиболее приемлемым (один ответ)? |  |
| 1) устраивает нынешний график работы |  |
|  |  |
| 2) все рабочие дни недели в течение всего рабочего времени |  |
|  |  |
| 3) все рабочие дни недели в течение нескольких часов (каких именно?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  |  |
| 4) несколько рабочих дней в неделю (каких именно?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  |  |
| 5) шесть рабочих дней в неделю (каких именно?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и один выходной день \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  |  |
| 6) другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  |  |
| 7) 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? |  |
| 1) да |  |
|  |  |
| 2) 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? |  |
|  |  |
| 1) установление неофициальной очереди |  |
|  |  |
| 2) советы обратиться в другую посредническую организацию, оказывающую услугу за плату |  |
|  |  |
| 3) необходимая информация предоставляется за дополнительную плату |  |
|  |  |
| 4) требование представления документов, не предусмотренных законодательством |  |
|  |  |
| 5) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| 30. Приходилось ли Вам прибегать к дополнительным неформальным вознаграждениям (подаркам, услугам и т.п.), платежам сотрудникам ИОГВ, ОМС, МФЦ? |  |
| 1) приходится постоянно |  |
|  |  |
| 2) приходится часто |  |
|  |  |
| 3) редко, но приходится |  |
|  |  |
| 4) приходилось 1 раз |  |
|  |  |
| 5) не приходится |  |
| 31. Если приходилось, то в каких размерах? |  |
| 1) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей |  |
|  |  |
| 2) 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? |  |
| 1) получил бесплатно/с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание государственной и муниципальной услуги |  |
|  |  |
| 2) 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? |  |
| 1) да, иначе получить услугу очень сложно |  |
|  |  |
| 2) иногда приходится |  |
|  |  |
| 3) как правило, не приходится |  |
|  |  |
| 4) нет |  |
| 36. Как Вы считаете, нуждается ли здание, в котором предоставляются государственные и муниципальные услуги, в ремонте? |  |
| 1) нет, здание находится в отличном состоянии |  |
|  |  |
| 2) в целом нет, но косметический ремонт не помешает |  |
|  |  |
| 3) здание требует проведения ремонта |  |
|  |  |
| 4) здание требует проведения капитального ремонта |  |
| 37. Удобны ли были для Вас имеющиеся условия оказания государственной и муниципальной услуги в учреждении (один ответ)? |  |
| 1) вполне удобно, в здании есть все необходимое, чтобы получать качественные государственные и муниципальные услуги |  |
|  |  |
| 2) скорее удобно |  |
|  |  |
| 3) в чем-то удобно, в чем-то - нет |  |
|  |  |
| 4) скорее, неудобно - заявитель лишен многих возможностей |  |
|  |  |
| 5) неудобно - получить качественную государственную и муниципальную услугу в этом здании очень сложно |  |
| 38. Достаточно ли столов и канцелярских принадлежностей для заполнения необходимых документов? |  |
| 1) достаточно |  |
|  |  |
| 2) недостаточно |  |
| 39. Если недостаточно, то чего не хватает? |  |
| 1) мест для заполнения документов |  |
|  |  |
| 2) канцелярских принадлежностей |  |
|  |  |
| 3) бланков |  |
|  |  |
| 4) 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)? |  |
| 1) 5 баллов - полностью удовлетворяет |  |
|  |  |
| 2) 4 балла - удовлетворяет |  |
|  |  |
| 3) 3 балла - скорее удовлетворяет |  |
|  |  |
| 4) 2 балла - скорее не удовлетворяет |  |
|  |  |
| 5) 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)? |  |
| 1) 5 баллов - полностью удовлетворяет |  |
|  |  |
| 2) 4 балла - удовлетворяет |  |
|  |  |
| 3) 3 балла - скорее удовлетворяет |  |
|  |  |
| 4) 2 балла - скорее не удовлетворяет |  |
|  |  |
| 5) 1 балл - полностью не удовлетворяет |  |
| 42. Отказывали ли Вам в предоставлении государственной и муниципальной услуги? |  |
| 1) да |  |
|  |  |
| 2) нет |  |
| 43. Если отказывали, то по какой причине? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| 44. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий служащих учреждения? |  |
| 1) 5 баллов - очень доволен |  |
|  |  |
| 2) 4 балла - доволен |  |
|  |  |
| 3) 3 балла - скорее доволен |  |
|  |  |
| 4) 2 балла - скорее недоволен |  |
|  |  |
| 5) 1 балл - совершенно недоволен |  |
| 45. Приходилось ли Вам обращаться в посредническую организацию с целью получения государственной и муниципальной услуги? |  |
| 1) приходится постоянно |  |
|  |  |
| 2) приходится часто |  |
|  |  |
| 3) изредка, но приходится |  |
|  |  |
| 4) приходилось 1 раз |  |
|  |  |
| 5) не приходится |  |
| 46. Если да, то с какой целью Вы обращались к посреднику? |  |
| 1) для получения консультации или иной помощи при подготовке документов и прохождении административных процедур |  |
|  |  |
| 2) для повышения комфортности получения государственной и муниципальной услуги (например, получение услуги вне очереди) |  |
|  |  |
| 3) для снижения количества обращений в ИОГВ, ОМС |  |
|  |  |
| 4) для подготовки документов для получения государственной и муниципальной услуги в соответствии с законодательством |  |
|  |  |
| 5) для получения необходимых навыков для получения государственной и муниципальной услуги |  |
|  |  |
| 6) для обеспечения гарантии получения государственной и муниципальной услуги |  |
|  |  |
| 7) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| 47. Укажите причины Вашего обращения в посредническую организацию: |  |
| 1) по собственному желанию |  |
|  |  |
| 2) по принуждению (явному, неявному) со стороны ИОГВ, ОМС, МФЦ |  |
|  |  |
| 3) в силу требований законодательства |  |
| 48. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет качество предоставления государственной и муниципальной услуги в целом? |  |
| 1) 5 баллов - отлично |  |
|  |  |
| 2) 4 балла - хорошо |  |
|  |  |
| 3) 3 балла - удовлетворительно |  |
|  |  |
| 4) 2 балла - плохо |  |
|  |  |
| 5) 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)? |  |
| 1) утомительное ожидание в очереди |  |
|  |  |
| 2) некомпетентность сотрудников - не могут ответить на вопрос, отсылают друг к другу |  |
|  |  |
| 3) приходится ждать принятия решения больше установленного срока |  |
|  |  |
| 4) отсутствие сотрудников в рабочее время |  |
|  |  |
| 5) некомфортно в помещении - душно или холодно |  |
|  |  |
| 6) помещение не приспособлено для ожидания |  |
|  |  |
| 7) я не получил то, за чем приходил в учреждение |  |
|  |  |
| 8) государственные и муниципальные услуги были оказаны некачественно |  |
|  |  |
| 9) плохая организация процедуры приема посетителей |  |
|  |  |
| 10) грубость, невнимательность сотрудников |  |
|  |  |
| 11) неудобный график работы |  |
|  |  |
| 12) неудобное месторасположение здания, помещения ИОГВ, ОМС, МФЦ |  |
|  |  |
| 13) невозможно дозвониться, найти нужного специалиста |  |
|  |  |
| 14) запутанная процедура оформления документов |  |
|  |  |
| 15) недостаточно информации |  |
|  |  |
| 16) другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  |  |
| 17) всем удовлетворен |  |
| 50. Насколько сложным Вам показался весь процесс получения государственной и муниципальной услуги, начиная с подготовки документов (один ответ)? |  |
|  |  |
| 1) 1 балл - очень сложный |  |
|  |  |
| 2) 2 балла - довольно сложный |  |
|  |  |
| 3) 3 балла - средней сложности |  |
|  |  |
| 4) 4 балла - не очень сложный |  |
|  |  |
| 5) 5 баллов - совсем не сложный |  |
| 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)? |  |
| 1) безусловно к лучшему |  |
|  |  |
| 2) скорее к лучшему |  |
|  |  |
| 3) скорее к худшему |  |
|  |  |
| 4) безусловно к худшему |  |
|  |  |
| 5) 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! |