**А Н К Е Т А**

**Оценки качества предоставления государственной или муниципальной услуги:**

(наименование услуги)

Просим Вас прочитать вопросы и варианты ответов, затем выбрать те варианты ответов, которые совпадают с Вашим мнением. Данные опроса помогут повысить качество предоставления услуг. Заполнение анкеты займет не более 2 минут.

**1. Ваш пол:** 1) Муж. 2) Жен.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **2. Сколько Вам лет?** | 1. 18-29 лет | 1. 30-39 лет | 1. 50-59 лет |
|  | | 1. 40-49 лет | 1. 60 и более |

**3. Вы обратились за услугой как:** 1) Гражданин 2) Юридическое лицо 3) Индивидуальный предприниматель

**4. Укажите источники получения информации о предоставленной услуге** *(можно**выбрать несколько вариантов ответа)***:**

1. информационные стенды в месте предоставления услуги;
2. консультации сотрудников структурного подразделения, муниципального учреждения;
3. Официальный сайт Администрации Надымского района, структурного подразделения, муниципального учреждения;
4. **Единый портал государственных и муниципальных услуг (**[www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru/)**)**;
5. публикации в средствах массовой информации;
6. отзывы родственников и знакомых;
7. другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**5. Знакомы ли Вы с административным регламентом, регулирующим предоставление оказанной услуги?**

1) Да 2) Нет

**6.** **Оценка показателей качества предоставления услуги:**

* 1. **Оцените срок предоставления услуги:**

1. хорошо (услуга предоставлена в срок, установленный административным регламентом (5 баллов));
2. скорее хорошо (услуга предоставлена в срок, установленный административным регламентом, но хотелось бы сокращения сроков предоставления услуги) (4 балла)
3. не знаю сроков предоставления услуги (3 балла)
4. скорее плохо (срок предоставления услуги, установленный административным регламентом не нарушен. Слишком длительный срок предоставления услуги.) (2 балла)
5. плохо (услуга предоставлена с нарушением сроков, установленных административным регламентом) (1 балл)
   1. **Оцените время ожидания в очереди при получении услуги:**
6. хорошо (срок ожидания в очереди менее 10 минут) (5 баллов)
7. скорее хорошо (срок ожидания в очереди не более 15 минут) (4 балла)
8. скорее плохо (срок ожидания в очереди от 15 до 20 минут) (3 балла)
9. плохо (срок ожидания в очереди от 20 до 30 минут) (2 балла)
10. очень плохо (срок ожидания в очереди более 30 минут) (1 балл)
    1. **Оцените** **вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с Вами при предоставлении услуги:**

(**параметры вежливости:** кабинет, в котором ведется прием или стол сотрудника оснащен информационной табличкой с указанием Ф.И.О. сотрудника ведущего прием; сотрудник представился и предложил представиться заявителю; в процессе беседы проявлял вежливость, внимательность, тактичность, доброжелательность, объективность.

**параметры компетентности:** сотрудник выяснил суть обращения, задал уточняющие вопросы в корректной форме; предоставил разъяснения в понятной форме, исключающей возможность их ошибочного или двоякого понимания; в спокойной манере, без раздражения повторил суть предоставленных разъяснений)

1. хорошо (полностью удовлетворен взаимодействием с сотрудником) (5 баллов)
2. скорее хорошо (сотрудник вежлив, но не на все интересующие вопросы ответы предоставлены в доступной форме) (4 балла)
3. скорее плохо (сотрудник вежлив/не вежлив *(подчеркнуть)*, ответы на интересующие вопросы получены не в полном объеме) (3 балла)
4. плохо (сотрудник не вежлив/вежлив *(подчеркнуть)*, ответы на интересующие вопросы не предоставлены) (2 балла)
5. очень плохо (сотрудник не компетентен, манера общения не удовлетворительная) (1 балл)
   1. **Оцените комфортность условий в помещении, в котором предоставлена услуга:**

(**параметры комфортности:** наличие информационного стенда с бланками и образцами заполнения документов; наличие стульев или кресельных секций для ожидания; наличие места для заполнения документов (стол, стул, канцелярские принадлежности); наличие мест для хранения верхней одежды; наличие мест общественного пользования (туалетов))

1. хорошо (полностью удовлетворен комфортностью условий в помещении) (5 баллов)
2. скорее хорошо (несоответствие помещения одному из параметров комфортности) (4 балла)
3. скорее плохо (несоответствие помещения двум параметрам комфортности) (3 балла)
4. плохо (несоответствие помещения трем параметрам комфортности) (2 балла)
5. очень плохо (несоответствие помещения более чем трем параметрам комфортности) (1 балл)
   1. **Оцените доступность информации о порядке предоставления услуги**

(**параметры доступности информации**: информация о порядке предоставления услуги размещена на портале гос. услуг; информация о порядке предоставления услуги размещена на Официальном сайте Администрации муниципального образования Надымский район; информация о порядке предоставления услуги предоставляется в устной форме (личный прием или средствами телефонной связи); информация о порядке предоставлении услуги предоставляется в письменной форме при обращении заявителя)

1. хорошо (мне известно обо всех источниках *(указанных в параметрах доступности информации)* получения информации о порядке предоставления услуги и я удовлетворен полученной информацией) (5 баллов)
2. скорее хорошо (мне известны не все источники получения информации *(указанные в параметрах доступности информации)* о порядке предоставления услуги, но информация, полученная мной из известных мне источников, является исчерпывающей) (4 балла)
3. скорее плохо (мне известно обо всех источниках *(указанных в параметрах доступности информации)* получения информации о порядке предоставления услуги, но полученной информации не достаточно для понимания процесса предоставления услуги или информация представлена в труднодоступной для понимания форме) (3 балла)
4. плохо (мне известны не все источники получения информации *(указанные в параметрах доступности информации)* о порядке предоставления услуги и информация, полученная в данных источниках не достаточна для понимания процесса предоставления услуги или информация представлена в труднодоступной для понимания форме) (2 балла)
5. очень плохо (мне известен только один способ получения информации – обращение в орган, предоставляющий услугу (лично или средствами телефонной связи) (1 балл)

**7. Сколько раз Вам пришлось обратиться в орган местного самоуправления, структурное подразделение для получения услуги** *(в рамках оказания одной услуги, без учета предварительного обращения за консультацией. Рассматривается промежуток времени от момента сдачи документов до момента их получения)***?**

1) 1-2 раза 2) 3 раза 3) 4 и более раз

**8. Требовали ли с Вас документы и/или справки, которые не предусмотрены административным регламентом?**

1) Да 2) Нет

если «да», то какие \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**9. Были ли у Вас расходы (неформальные платежи) в связи с получением услуги?** *(за исключением платы за предоставление услуги, предусмотренной административным регламентом)*

1) Да 2) Нет

если «да», то какие \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**10. Приходилось ли Вам жаловаться на качество предоставления услуг?**

1) да

2) нет

3) не знал(а), что можно пожаловаться на качество услуг, но при возможности обязательно сделал(а) бы это

**11. С какими трудностями Вы сталкивались при получении услуги?** (*можно выбрать несколько вариантов ответа)*

1. требование избыточных документов, сведений
2. необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги
3. сложность заполнения официальных форм (бланков)
4. большие очереди
5. хождение по многим кабинетам, учреждениям
6. большие сроки получения услуги
7. отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.)
8. отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги
9. плохие условия ведения приема посетителей
10. не сталкивались с трудностями при получении услуги

**12. Ваши пожелания при получении услуг в будущем?** (*можно выбрать несколько вариантов ответа)*

1. сокращение срока предоставления услуги;
2. сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей);
3. улучшение условий ведения приема посетителей;
4. сокращение числа требуемых документов;
5. уменьшение стоимости услуг;
6. упрощение форм официальных бланков;
7. удобство графика работы учреждения;
8. доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм документов;
9. повышение уровня вежливости и профессионализма сотрудников;
10. возможность получения информации о стадии рассмотрения обращения (заявления);
11. территориальная доступность органа, предоставляющего услуги
12. другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_